



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO

“Causas del incumplimiento de las obligaciones asumidas por los clientes deudores de la  
Financiera Confianza S.A.A. en la región San Martín en el año 2018.”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Abogado

AUTOR:

Junior Salazar Chuquizuta (ORCID: 0000-0002-4657-0741)

ASESOR:

Mg. René Felipe Ramos Guevara (ORCID: 0000-0002-7126-4586)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derecho Civil

TARAPOTO – PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

A Dios, por ser nuestro creador, amparo y fortaleza, cuando más lo necesitamos, y por hacer palpable su amor a través de cada uno de los que nos rodean.

A mi Mamá (Nelith Chuquizuta Romero), a mi abuelita (María Suiza Lozano Romero), y asimismo a mi tía (Betty Iluminada Chuquizuta Romero), por su amor y apoyo económico y por la confianza que han depositado en mí y nuestro docentes por sus aprendizajes y servicio que nos brinda.

A la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO DEL DISTRITO DE CACATACHI, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE SAN MARTÍN, y en especial a la ESCUELA DE DERECHO, por permitirnos ser parte de una generación de triunfadores y gente productiva para el país.

## **Agradecimiento**

Realmente no hay palabras suficientes que puedan expresar la gran satisfacción del logro alcanzado, que es el producto del esfuerzo, dedicación y constancia a lo largo de este tiempo de estudio. Ahora, solo nos queda decir:

Gracias a Dios y a todas aquellas personas, que directa o indirectamente, contribuyeron a la realización de este proyecto.

Gracias a nuestras familias, que nos dieron la oportunidad de realizar nuestros estudios y depositaron su confianza en nosotros; sin duda alguna, a aquellos amigos que nunca nos dejaron abandonar nuestras metas y nos ayudaron a alcanzarlas, a ellos que sin su ayuda no hubiese sido posible llegar hasta aquí.

De igual forma, agradecemos a nuestros Docentes que nos dieron la orientación necesaria para llevar a cabo el desarrollo y culminación de este proyecto de investigación.

## Página del Jurado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-063-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	--

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don **SALAZAR CHUQUIZUTA JUNIOR** cuyo título es: **"CAUSAS DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ASUMIDAS POR LOS CLIENTES DEUDORES DE LA FINANCIERA CONFIANZA S.A.A. EN LA REGIÓN SAN MARTÍN EN EL AÑO 2018"**,

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **15, QUINCE.**

Tarapoto, 06 de diciembre de 2019

  
 .....  
**Mg. Luis Roberto Cabrera Suárez**  
**PRESIDENTE**

  
 .....  
**René Felipe Ramos Guzmán**  
**ABOGADO**  
**Reg. CAA N° 02197**  
**SECRETARIO**

  
 .....  
**Nino Alvarez Rios**  
**ABOGADO**  
**Reg. CASM N° 644**  
**VOCAL**





Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## Declaratoria De Autenticidad

### Declaratoria De Autenticidad

Yo JUNIOR SALAZAR CHUQUIZUTA, identificada con DNI N° 42098601, estudiante de la Escuela Académico Profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: "Causas del incumplimiento de las obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza S.A.A. en la región San Martín en el año 2018";

#### Declaro bajo juramento que:

- La Tesis es de mi autoría
- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 06 de diciembre del 2019



JUNIOR SALAZAR CHUQUIZUTA  
DNI N° 42098601

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria De Autenticidad .....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice De figuras.....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO .....	49
2.1. Por la metodología a investigar .....	49
2.2. Variables, Operacionalización .....	50
2.3. Población y muestra .....	52
2.5. Métodos de análisis de datos .....	53
2.6. Aspectos éticos. ....	54
III. RESULTADOS .....	55
V. DISCUSIÓN.....	60
VI. CONCLUSIONES .....	64
VII. RECOMENDACIONES .....	65
REFERENCIAS .....	66
ANEXOS.....	68
Matriz de Consistencia.....	69
Instrumentos de recojo de información.....	70
Validación de Instrumentos.....	75

Panel Fotográfico.....	79
Autorización de Publicación de tesis.....	83
Acta de originalidad de la tesis.....	84
Reporte Turnitin.....	85
Autorización de la Versión Final.....	86

## Índice De Tabla

<b>Tabla 01:</b> Puntaje general obtenidos por los clientes sobre causas de incumplimiento de las obligaciones con la Financiera Confianza S.A. ....	55
<b>Tabla 02:</b> Puntaje general obtenidos por los clientes sobre situación de los clientes deudores de la Financiera Confianza S.A. de la región San Martín, 2018” .....	56
<b>Tabla 03:</b> Causas que provocan el incumplimiento de obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza y relación con la situación de los clientes, según encuesta aplicada a los mismos.	58
<b>Tabla 04:</b> Puntaje general obtenidos por los clientes sobre causas de incumplimiento de las obligaciones con la Financiera Confianza S.A.	81
<b>Tabla 05:</b> Puntaje general obtenidos por los clientes sobre situación de los clientes deudores de la Financiera Confianza S.A. de la región San Martín, 2018”	82



## Índice de Figuras

- Figura 1:** Causas de incumplimiento de las obligaciones de los clientes de la Financiera Confianza S.A. de la región San Martín 2018, según entrevista al asesor legal. 56
- Figura 2:** Causas de incumplimiento de las obligaciones de los clientes de la Financiera Confianza S.A. de la región San Martín 2018, según guía de recolección de datos. 57
- Figura 3:** Causas que provocan el incumplimiento de obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza y relación con la situación de los clientes, según encuesta aplicada a los mismos 58

## **RESUMEN**

La presente investigación titulada “Causas del incumplimiento de las obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza S.A.A. en la región San Martín en el año 2018”, tiene como objetivo general determinar las causas que provocan el incumplimiento de las obligaciones de los clientes deudores y como objetivos específicos Analizar las causas que provocan el incumplimiento de obligaciones asumidas mediante una entrevista al asesor legal y Gerente de la Agencia Financiera con sede en esta ciudad, así como identificar las causas que provocan este incumplimiento de obligaciones, mediante guía de recolección de datos en los expedientes clasificados como morosos, y asimismo establecer las causas que provocan el incumplimiento mediante una encuesta a los estos clientes.

El presente trabajo se realizó con posiciones y definiciones de otros autores. El método utilizado fue el cuantitativo y descriptivo transversal no experimental porque se realizó sin la manipulación de las variables. La muestra estuvo conformada por 60 expedientes de clientes deudores en el año 2018. La técnica e instrumentos de recolección de datos estuvieron compuesta por encuestas dirigidas a 60 clientes.

Finalmente, después de haber analizado y determinado las causas que provocan el incumplimiento de obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza en la Región San Martín, se llegó a una conclusión que las causas que provocan el incumplimiento se deben según la versión de los propios clientes a causas de la naturaleza, precariedad económica y problemas de enfermedad.

**Palabras clave:** Pagaré, título valor, entidades financieras, morosos

## ABSTRACT

The present investigation entitled “Causes of the breach of the obligations assumed by the debtor clients of the Financial Confidence S.A.A. in the San Martín region in the year 2018”, has as a general objective to determine the causes that cause the breach of the obligations of debtor clients and as specific objectives Analyze the causes that cause the breach of obligations assumed through an interview to the legal advisor and Manager of the Financial Agency based in this city, as well as identify the causes that cause this breach of obligations, by means of a guide to data collection in the files classified as delinquent, and also establish the causes that cause the breach through a survey of The these customers. The present work was carried out with positions and definitions of other authors. The method used was the quantitative and non-experimental cross-sectional descriptive because it was performed without manipulation of the variables. The sample consisted of 60 client accounts in 2018. The technique and data collection tools were composed of surveys aimed at 60 clients. Finally, after having analyzed and determined the causes that cause the breach of obligations assumed by the debtors of the Financial Trust in the San Martin Region, it was concluded that the causes that cause the breach are due according to the version of the own clients due to nature, economic precariousness and disease problems.

**Keywords:** I will pay, security, financial institutions, del inquent securities

## **I. INTRODUCCIÓN**

Los pagarés son documentos escritos a través de los cuales una persona se responsabiliza a cancelar a otro individuo una cierta suma de dinero en un plazo establecido. Pero que son usados como garantías de cláusulas abusivas.

A nivel internacional tenemos que en países como Argentina donde la Dirección de Defensa al Consumidor realizó controles en al menos 25 financieras de la capital, detectándose graves irregularidades, entre ellas pagarés emitidos en forma incompleta y tasas de interés de hasta 330%. Luego de los informes realizados por El Ancasti, que daban cuenta del avance de la usura en la ciudad por las tasas exorbitantes de interés que se aplican a quienes en la necesidad de salir de un aprieto económico se arriesgan a tomar un préstamo; el organismo provincial realizó rigurosos controles en los que comprobó no solo las denuncias realizadas sino una situación más preocupante como la transgresión de los derechos de los consumidores con la firma de documentos emitidos en forma incompleta (Ancasti, 2018).

En el caso de Chile los pagarés son utilizados como instrumentos ideológicamente falsos como ejemplo el señor Manuel Ulloa Vara consiguió un financiamiento de parte del banco de Chile por el monto de \$ 3,063.959. Conforme Carolina Ulloa, hija de Manuel manifiesta que en ese entonces Ulloa trabajaba como chofer de micros, llevando un tratamiento de diabetes el cual se le estaba haciendo imposible pagar y a su vez tenía que someterse a una operación impagable. Asimismo, tuvo que jubilarse antes de tiempo por la delicadeza de su enfermedad. Después de un periodo sin poder pagar, Ulloa acudió al banco con la finalidad de refinanciar el préstamo; es así que inicio el pago del refinanciamiento y cuando la deuda principal estaba cancelada, se da con la sorpresa que aun debía \$ 3'000,000.00 dólares, incapacitado de consumir su compromiso que rebasaba con excesos lo preliminarmente negociado, es así que el banco de Chile demandó al señor Ulloa (Araya, 2016).

Casos como estos se encuentran frecuentemente en todas partes del mundo y el nuestro país no es indiferente a dicha situación, debido que en el año 2016 se instauraron 450,312 procesos ejecutivos, de acuerdo al Sistema Integrado Judicial

(SIJ); pues quien haya querido adquirir un crédito financiero o una tarjeta de crédito, conoce que conjuntamente a la solicitud o al contrato respectivo, se suscribe un título incompleto en el que no se establecen la suma de lo adeudado, ni el plazo de su prescripción, inclusive ni el momento de su emisión; de esta conducta se logra evidenciar la mala fe de las entidades financieras. Eso no es ilícito, ya que está autorizado por la Ley de Títulos Valores N° 27287; lo que si la legislación prohíbe es que el título incompleto sea completado o llenado por el beneficiario en un modo distinto a lo que las partes acordaron. En tal suposición el obligado podrá oponerse a la cobranza alegando que el documento incompleto ha sido llenado de modo distinto al contrato, pero para ello deberá – prescribe la ley – adjuntar necesariamente la documentación en el que conste dicha alianza presuntamente infringido por su acreedor. Dicho escrito se convierte asimismo en evidencia decisiva para una defensa firme. (Rivera, 2012).

Generalmente en la región San Martín se puede observar que se viene dando un gran crecimiento económico, que a futuro nos traerá mayores inversiones, propicia el aumento de créditos; es aquí donde nace la necesidad de acudir a alguna entidad financiera para solicitar un préstamo, que a simple vista es muy beneficiosa para el quien lo solicita. Permitiendo así satisfacer ciertas necesidades, comenzar actividades comerciales, obtener una vivienda propia, concluir proyectos estancados, etc.

Es claro, no obstante, que las nuevas normas -la europea y la española- provocarán cuando estén en vigor un claro cambio de paradigma. En el aspecto más importante de su régimen legal, el relativo a la licitud del tratamiento (antes llamada legitimación), cambia radicalmente. Debe tenerse en cuenta que en el Reglamento europeo no existe la “ley” como fuente de licitud de los tratamientos de datos. Es decir, desaparece la causa de licitud actualmente existente en la legislación española, conforme a la cual, se podrá realizar un tratamiento de datos si así lo permite una ley (art. 6.1 y 11.1 LOPD). Por consiguiente, no podrán legitimarse los tratamientos de datos personales en los sistemas de información crediticia por el simple hecho de que lo establezca una ley, como ocurre actualmente con el vigente artículo 29 de la LOPD. Por este motivo, el Proyecto de Ley de Protección de Datos se limita a decir que “salvo prueba en contrario, se presume lícito el tratamiento de datos personales

relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias”. Pero desde la perspectiva del artículo 6 del Reglamento Europeo, ¿cuál es la causa de esa “licitud”? Es indudable que no puede ser otro que la necesidad del tratamiento para la satisfacción de intereses legítimos del responsable del tratamiento o de un tercero (art. 6.1.f) RGPD). Esta misma base de licitud debe aplicarse, sin duda, al tratamiento de datos positivos. Para ambos tipos de datos, el interés legítimo existe y corresponde al gestor del sistema, pero también a los terceros a los que se suministra la información, los empresarios, que gracias a ella podrán evaluar la solvencia crediticia de los solicitantes de crédito, sus clientes o usuarios. Es más, hay un interés social general, por decir así, en que se realice este tratamiento de datos ya que, sin él, el sistema financiero y en general la actividad económica no puede funcionar de forma eficiente. No es de extrañar, pues, que este criterio de legitimación sea ampliamente utilizado en diversos países de la Unión Europea, tanto para datos positivos como negativos.

Los clientes en la provincia de San Martín, presentan problemas para cumplir con las obligaciones crediticias contraídas con la Agencia de la Financiera Confianza S.A.A; Actualmente se cuenta con un gran porcentaje de clientes que incumplen con el cronograma de pagos de las cuotas pactadas, producto del crédito que se les ha otorgado; muchas veces se desconoce las causas del incumplimiento que pueden ser por causas ajenas a la voluntad de los clientes, esto afecta no solo al cliente sino que afecta en sobre manera en el campo financiero y judicial al garante. Sin embargo podemos mencionar que la agencia no realiza una información adecuada y oportuna a los garantes sobre las consecuencias financieras y legales de existir incumplimiento de los pagos. Los garantes muchas veces desconocen de las condiciones que estipula la Agencia de la Financiera Confianza S.A.A para ser garantes de un crédito financiero y estos pasan a asumir la obligación del crédito como propias.

La presente investigación tiene el propósito de materializar la situación jurídica que crean las agencias de la Financiera Confianza S.A.A, producto de una relación jurídica entre el cliente deudor y el garante del cliente dónde a través de un acto jurídico el garante asume la obligación contraída del cliente deudor con la entidad financiera, así como todas las consecuencias que pueda causarle el incumplimiento del cronograma de pagos.

Si bien es cierto, las entidades financieras en nuestro medio, son personas jurídicas con fines de lucro, en la ciudad de Tarapoto, una de dichas entidades es la Agencia de la Financiera Confianza S.A.A, que muchas veces para otorgar créditos, se aseguran la devolución con el hecho de grabar alguna propiedad inmueble que garantice su crédito otorgado, sin hacer un exhaustivo análisis de los ingresos sostenibles de dichos clientes, motivo por el cual, el incumplimiento de los pagos crediticios se ha incrementado, siendo diversos factores que influyen para este incumplimiento de honrar la obligación asumida, tales como la falta capacidad económica, los desastres naturales, el bajo costo de sus productos agrícolas, falta de conocimientos de las condiciones de los créditos recibidos, la falta de información de parte de la entidad crediticia, imprevistos que no se han estipulado en el contrato de crédito entre otros; problema que, mediante la presente investigación se pretende generar una relevancia jurídica al poner de manifiesto a la ciudadanía sobre sus derechos que tienen los clientes al momento de celebrar dichos contratos, esto es, que deben ser informados de las obligaciones que están asumiendo y sobre todo las condiciones y consecuencias frente a un posible incumplimiento.

Trabajos previos considerados a nivel internacional, Giraldo, R. (2011). En su trabajo de investigación titulado: *“Problemas comunes que afronta el acreedor en un proceso ejecutivo de título valor en relación con las instrucciones y/o autorizaciones de llenado de espacios emitido en forma incompleta”*. (Tesis de pregrado). Universidad Libre Seccional Pereira, Risaralda, Colombia. Concluyó que:

- Los títulos valores pueden emitirse en blanco o con espacios en blanco, para aquellos casos en los cuales se requiera incorporar un determinado derecho al título valor en un futuro próximo, pero que aún no se conocen sus alcances y contenido.
- La ley solo exige como esenciales “el compromiso por parte de la persona quien emite el instrumento” y “su firma”, presumiendo los demás requisitos, no es difícil entender que, en la práctica, los títulos emitidos en forma incompleta, a que se refiere la investigación tienen que estar firmados; donde la parte obligada permite llenar la obligación principal al tenedor del título valor.

Rivera, J. (2015). En su tesis titulada: *“Del derecho de opción del acreedor en el incumplimiento contractual”*. (Tesis Doctorado). Universidad Complutense de Madrid, Madrid. Concluye que:

- El derecho de opción es, en esencia, una institución eminentemente garantista de los derechos del acreedor, consagrada a través de los siglos a la generosa tarea de plasmar un medio de defensa ante el incumplimiento imputable del deudor. Estimo que la verdadera naturaleza jurídica del derecho de opción consiste en una garantía legal a favor del contratante cumplidor.
- El fundamento del derecho de opción del acreedor se explica de mejor forma por medio de la teoría del sinalagma funcional, que se condice con su naturaleza jurídica de garantía. Ello a pesar que la teoría de la sanción resulta interesante, creo que la doctrina del sinalagma explica la necesidad de mantener la reciprocidad en los dos estadios en que se puede encontrar el contrato (celebración y cumplimiento). Además, el sinalagma funcional no se ve afectado por la circunstancia de que el derecho de opción se aplique a los contratos unilaterales, toda vez que el fundamento de su aplicación es, precisamente, la existencia de una cierta reciprocidad.

Marcillo, J. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *“La letra de cambio girada y aceptada emitido en forma incompleta, prueba de la inejecutabilidad por alteración de lo convenido”*. (Tesis de maestría). Universidad Regional Autónoma de los Andes “UNIANDES”, Guayaquil, Ecuador. Concluyó que:

- Es un papel – *documento* – de crédito de mucha jerarquía ciertamente porque es una forma de asegurar el restablecimiento del importe del beneficio de un servicio o de la venta de algún bien; puesto que, mediante su emisión, el beneficiario puede valerse de su legislación, para hacer eficaz su cancelación.



- Todo individuo que firma un instrumento en blanco, este forzado al desembolso de la letra convirtiéndose en obligado principal. Al existir más firmas en la letra, tendrá mayor seguridad de la cancelación.

Sánchez, J. (2008). En su trabajo de investigación titulado: *“Los pagarés financieros como medio de financiamiento de una empresa de arrendamiento financiero”* (Tesis de pregrado). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Concluyó que:

- El consentimiento y la suscripción de una cadena de pagarés, para una compañía de arrendamiento financiero dentro del mercado de valores guatemalteco, le permite una alternativa para la producción de capital de trabajo, por otra parte, las demás alternativas típicas, que pueden producirse por préstamos, con bancos o entidades financieras.

A nivel internacional nuestro estudio; CALLE, J. (2017). En su tesis titulada: *“Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales SUPER MUJER, de la Financiera Compartamos, Piura– año 2017”*. Presentada en la Universidad César Vallejo filial Piura. Concluyó que:

- La financiera con el objetivo de acaparar un porcentaje mayor del mercado ha planteado sus políticas crediticias poco complejas y de fácil acceso; este crédito que se entregan a mujeres conlleva a asumir un mayor riesgo financiero, y que a largo plazo la financiera contaría con deudas impagables y cuentas incobrables. Esto sería una gran pérdida de dinero para la entidad financiera.
- Bajo este mismo contexto sucede que, los clientes que recurren a la financiera son en su mayoría aquellos que no fueron aceptadas en otra entidad financiera, las débiles políticas crediticias permiten que estos clientes accedan a créditos con facilidades de pago no tan exigentes; Este tipo de riesgo podría afectar la continuidad de las operaciones de la agencia en el mercado.
- Las personas que no son aceptadas en alguna otra financiera recurren a adquirir algún tipo de préstamo con esta financiera, por sus políticas crediticias no tan

exigentes que le otorgan facilidades de pago. Para la financiera asumir esta clase de riesgos podría resultar con el fin de su continuidad en el mercado.

- Los resultados de las encuestas nos indican que, la gran mayoría de clientes que accedieron a este tipo de crédito no cuentan con una estabilidad laboral, es decir no cuentan con liquidez para poder asumir con las responsabilidades de un crédito financiero; esto es un punto vital de una evaluación crediticia para corroborar la capacidad de pago de los clientes.
- Los clientes encuestados del grupo SUPER MUJER manifestaron que, el destino del crédito no está destinado a una inversión o negocio, para así asegurar el cumplimiento del cronograma de pagos.

Pisco, G. (2016). En su tesis titulada: *"Incumplimiento de Obligaciones de Deudores Genera Obligación Solidaria Pasiva a los Garantes"*. Presentada en la Universidad de Huánuco - Huánuco. Concluye que:

- Un gran porcentaje de clientes deudores y garantes desconocen de las cláusulas que menciona el contrato de crédito que ha firmado, los encuestados manifiestan que la cooperativa no les informa sobre las obligaciones del cliente y de los garantes; es decir no les detallaron correctamente sobre las tasas de las moras en caso de no cumplir con el cronograma de pagos, a esto se suma que nunca son informados sobre las modalidades de refinanciamiento de la deuda. Es decir, el asesor no cumple con informar al cliente y velar así por su salud financiera teniendo en cuenta su capacidad de pago.
- En el caso de brindar créditos a los socios de la cooperativa, se evidencia la falta de asesoramiento e información por parte de los asesores, no tienen conocimiento sobre el destino del crédito (préstamo) que los socios realizan, solo conocen que de acuerdo a su capital de deuda se aprueba su crédito (préstamo); así mismo el asesor no tiene información vital sobre el garante, es decir se desconoce sobre su capacidad de pago.

- El desconocimiento de los garantes sobre las consecuencias financieras y judiciales que le ocasionaría si su garantizado presenta incumplimiento de pagos en la cooperativa se presenta por la falta de información por parte de los asesores. Durante la entrevista los garantes manifiestan que desconocen sobre la capacidad de pagos y el destino del préstamo que obtuvieron sus garantizados, y que si hubieran sido informados de estas implicancias aseguran que no hubiese garantizado el préstamo.

ALFARO, J. (2016). En su tesis titulada: *“Las Políticas de Crédito y su incidencia en la Situación Económica y Financiera de Financiera Confianza de la ciudad de Huamachuco, año 2015”*, presentada en la Universidad César Vallejo filial Trujillo.

Concluye que:

- Los colaboradores de la Financiera tienen un conocimiento de las políticas muy mala, es decir existe una deficiencia en las políticas de crédito, y esto trae consigo un nivel de cumplimiento de las políticas muy regular.
- El desconocimiento, entendimiento de las políticas y la falta de tiempo son factores principales que ocasionan el incumplimiento de las políticas crediticias de la Financiera,
- En la financiera, se encontraron políticas deficientes que ocasionan su incumplimiento, como la evaluación previa al cliente en la central de riesgo, la evaluación financiera integral, el seguimiento y la recuperación del préstamo.
- A todo esto, la Financiera no brinda herramientas para realizar cobranza, es decir manualmente los asesores comerciales deben verificar las fechas de vencimientos de todos los clientes de su cartera, y muchas veces estos asesores deben realizar el seguimiento a los deudores porque la Financiera no tiene apoyo de una empresa externa de cobranza (Call center).

Asimismo la investigación a nivel Regional y Local no se encuentra información relacionada a las variables de estudio, en ese sentido, el presente trabajo de

investigación es el primero en tocar este tema tan importante, a efectos de determinar la Causas del incumplimiento de las obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza S.A.A. en la región San Martín en el año 2018. En dicho contexto, conforme se ha descrito, al no encontrarse investigación al respecto, la presente, será primera en su elaboración.

Las teorías relacionadas al tema; Constitución Política del Perú del año de 1,993. En las últimas décadas la ciencia política ha evidenciado un gran avance en lo que respecta a su análisis de su estructura y de las tipologías políticas. Los temas constitucionales son ya conocidos gracias a los fenómenos políticos que ha permitido su comprensión en la constitución política, así como las regulaciones Estado – sociedad. Especialistas como T. Stammen describen que tres elementos distinguen a los sistemas democráticos:

1. Una estructura pluralista hacia el poder.
2. Una abierta consecución y pluralista de la voluntad populista en su formación.
3. Una integración parcial del estado en su sociedad.

Frente a ello en la presente investigación se hace necesario citar algunos artículos de nuestra norma de mayor jerarquía nacional, establece con referencia a proposición de hacer empresa en el territorio nacional respetando los derechos de los usuarios o clientes, así como regular el abuso del poder económico, por ello me permito citar a los siguientes artículos:

- **Artículo 60.- El Estado reconoce el pluralismo económico. La economía nacional se sustenta en la coexistencia de diversas formas de propiedad y de empresa.**

Sólo autorizado por ley expresa, el Estado puede realizar subsidiariamente actividad empresarial, directa o indirecta, por razón de alto interés público o de manifiesta conveniencia nacional.

La actividad empresarial, pública o no pública, recibe el mismo tratamiento legal.

El concepto de pluralismo económico cobró fuerza en el Perú en la década de los setenta, cuando el gobierno militar del General Velasco puso en práctica su plan de reformas estructurales. Fue recogido por la Constitución de 1979, que en su arto 112 señaló que «la economía nacional se sustenta en la coexistencia democrática de diversas formas de propiedad y de empresa». La Carta actual ha conservado la expresión, aunque el concepto se ha restringido significativamente. Este pluralismo es la posibilidad de que en el mismo sistema económico coexistan diversas formas empresariales: privadas, cooperativas, autogestionarias, comunales, públicas, mixtas, de capital nacional, de capital extranjero, etc. La existencia de cada una de ellas debe ser regulada y protegida por el Estado, que no puede prohibirlas ni estorbarlas. En materia de organización económica de las personas, el Estado no puede tener preferencias y debe ser neutral. Desde luego, la empresa pública y la extranjera tienen ciertas regulaciones especiales que detallamos luego.

Teoría general del Cumplimiento de las obligaciones:

1. Cumplimiento normal y voluntario:

Las obligaciones que se contraen deben cumplirse con exactitud. Está claro que el responsable directo de los daños y perjuicios es el deudor. Es el deudor que a efecto inmediato se haga cargo de la obligación de la prestación y de su cumplimiento exacto. El deudor debe cumplir espontánea y exactamente la prestación, y esto consiste en: un cumplimiento normal en sentido estricto y objetivo, garantizando la satisfacción íntegra del interés del acreedor. El cumplimiento debe traer consigo el efecto de la extinción del vínculo u obligación. (Artículo 1264 CC).

El artículo 1283 CC indica que: Un tercero (cualquier persona) que tenga o no interés puede realizar el pago, solo debe actuar a nombre y en descargo del cliente deudor; este tercero no subroga al acreedor en sus derechos. Entonces de esta manera se puede darse lugar al pago o cumplimiento de la obligación.

Sin embargo, si el acreedor tiene interés en que la obligación lo realice el mismo deudor, el cumplimiento de la obligación no se puede realizar, debido a que la prestación es infungible, tal como lo menciona el artículo 1284 CC:

“Contra la voluntad del acreedor no se puede cumplir la obligación, si este tiene interés que lo realice el mismo deudor”.

Existe una opción llamada ejecución forzosa, ejecutada por un juez por medio del cual el acreedor obtiene el mismo resultado tal como si el deudor hubiera cumplido, aludiendo en sentido objetivo cumplimiento tal como en el caso del tercero, pues el sentido subjetivo es el verdadero, pues el cumplimiento debe hacerse en cumplimiento estricto por antonomasia.

Aunque suene paradójico, la libertad del cumplimiento no le pertenece solo al deudor, este se vincula al interés del acreedor.

## 2. Incumplimiento de la obligación.

Las clases y las causas

Entendemos que toda clase de obligación se crea para ser cumplida estrictamente; entonces todos los supuestos de causas que impiden la realización de la prestación debida son considerados incumplimiento. El cumplimiento se precisa como la ejecución de la prestación debida; y toda diferencia que existe entre lo programado y lo acontecido se precisa como incumplimiento.

El concepto de incumplimiento nace lógicamente y jurídicamente como opuesto al cumplimiento, entendiendo como conducta inadecuada entre la conducta programada y la realización del acto. En esta línea se entiende que el incumplimiento genera la perturbación del derecho del crédito.

Cuando se menciona incumplimiento, esta se distingue en dos causas, en primer lugar, de aquellas que afectan a toda la obligación, es decir que imposibilita cumplir con la prestación; y de otra causa conocida como cumplimiento defectuoso, que se entiende como cumplimiento del pago, pero que no está conforme a lo pactado. Este cumplimiento defectuoso no coincide exactamente con la prestación pactada, es decir presenta inexactitud de pagos.

En esta causa, la prestación todavía es posible. A todo lo mencionado acontece con relación al tiempo y se da a conocer como “mora”.

Cuando analizamos a fondo la razón del incumplimiento, esta puede depender de causas ajenas a la voluntad del cliente deudor, pero también puede ser propia del cliente deudor. Entonces se tendría que distinguir si el incumplimiento esa voluntad o conciencia del sujeto a bien de vulnerar al acreedor en sus derechos; o puede ser puede suceder por negligencia e imprudencia del cliente deudor en cuyo caso se califica como incumplimiento culposos.

Recapitulando lo mencionado existen variantes del incumplimiento que pueden manifestarse por incumplimiento de tipo defectuoso (mora) o incumplimiento definitivo. Del primero podemos aclarar de que resulta a causa ajena o extraña al cliente deudor y que este hace incurrir en responsabilidad civil pero que tiene la obligación de reparar al acreedor el daño causado.

### 3. Incumplimiento de la obligación imputable al deudor.

#### Efectos

Debido al incumplimiento el acreedor accede a la conocida ejecución forzosa, que en varias ocasiones esta procura que el acreedor acceda a una prestación similar como si se hubiera cumplido la obligación por parte del deudor. Esta ejecución forzosa puede tomar forma específica en especie o in natura.

Sin embargo, el artículo 1264 CC: es claro al afirmar que las obligaciones deben cumplirse tal cuál como han sido creadas o pactadas. Se aclara que el deudor es responsable de los daños y perjuicios causados. Nace lo que denominamos “presentación del interés” donde el deudor tiene la obligación de solucionar el daño de su incumplimiento

La naturaleza del incumplimiento es causante de daño al acreedor que conlleva al deber de resarcirlo. Entonces el deudor adquiere la obligación de reparar el daño a causa de su incumplimiento. El deudor tiene dos escenarios, la primera y deseable y conveniente sería el de cumplir voluntariamente con la obligación de reparar el daño y la segunda puede acontecer ante la negación del deudor el término “responsabilidad patrimonial” tal como lo establece el artículo 1863 CC, dónde el deudor tiene la obligación de cumplir con todos sus bienes habidos y por haber.

Entonces podemos referirnos a lo estricto del artículo anterior, donde el acreedor tiene a su favor la ayuda de la justicia para recuperar el daño causado por el incumplimiento del deudor, aunque sea en contra de la voluntad de este último, dentro de un contexto de coercibilidad, es decir de un cumplimiento no normal de las obligaciones del deudor que no cumple dentro de un plazo correspondiente, así lo manifiesta Moisset.

#### 4. El incumplimiento del deudor y la ejecución forzosa

El acreedor en materia de ejecución del cumplimiento obtiene un remedio para satisfacer su derecho. El acreedor dispone de una primera solución (remedio) que tiene el objetivo de que el deudor realice el cumplimiento de la conducta prometida al realizar la prestación para que el acreedor obtenga la satisfacción efectiva de sus intereses. Este cumplimiento tiene lugar en las instancias con la autoridad judicial. En esta instancia no solo se busca imponer al deudor una obligación, sino que el acreedor goce de la efectividad de su derecho.

Entendamos que, la comunidad jurídica no pretende un enfrentamiento con el deudor, sino que este plantea que el acreedor tome una decisión sobre perseguir su derecho, poniendo ante el acreedor la disposición de la autoridad para conseguir lo que es de su pertenencia; primero el acto de exigir la prestación completa y correcta del deudor, caso contrario solicitar la ejecución forzosa.



La ley prevé al acreedor insatisfecho “la ejecución forzosa”, un instrumento para poder ejercer su interés por el incumplimiento del deudor. En la ejecución forzosa el deudor tiene dos formas de indemnizar: mediante la ejecución forzosa en especie o la ejecución forzosa en equivalente:

1. Ejecución forzosa en especie. Es decir el acreedor obtiene el mismo resultado práctico.
2. Ejecución forzosa en equivalente. El acreedor obtiene del deudor una cantidad de dinero que equivaldría al daño que ha causado.

La primera ejecución forzosa en especie elimina el daño que el deudor a causado al acreedor; mientras que la segunda solo proporciona un dinero equivalente al daño de los intereses afectados.

Tenemos que tener claro que ninguna de estas dos ejecuciones forzosas son tomadas como formas de cumplimiento de las obligaciones que tiene el deudor; cualquiera de estos hechos son consecuencias que ha generado el deudor con su incumplimiento. Esto en materia de doctrina puede utilizarse *Cumplimiento* en referencia a la ejecución forzada en cualquiera de los dos tipos. Aclaremos que en cualquiera de los dos casos no se hace efectiva el cumplimiento estricto, así lo manifiesta el artículo 1264 y 1270 del CC.

## 5. La ejecución forzosa en forma específica

Este tipo de ejecución forzosa busca que se realice exacta o idénticamente la prestación de la obligación, esto debido al vínculo fuerte de la obligación con la hipótesis de que la prestación puede realizarse. En resumen, el acreedor mediante la intervención judicial puede ejecutar esta especie de ejecución forzosa que le permita una satisfacción igual a la que habría logrado con el cumplimiento de la prestación.

Este tipo de ejecución forzosa busca evitar el daño que pueda causarle el deudor al acreedor; puesto que el acreedor no presenta daño y se busca

evitarlo, precisando que se cumpla la misma prestación pactada del deudor. Se diferencia muy bien de la ejecución forzosa por equivalente, donde el deudor ha ocasionado un daño al acreedor y por consecuencia debe indemnizarlo; el daño por ejecución forzosa por equivalente es un presupuesto, lo que no es igual en la ejecución forzosa específica.

Entonces, existen dos formas en la que el deudor puede cumplir:

- a) ***El cumplimiento en especie:*** Se refiere a cumplir con la obligación tal y como fue pactada en su creación.
- b) ***El cumplimiento por equivalente:*** Que se refiere plenamente en pagar por daños y perjuicios ocasionados al acreedor.

Se prioriza el cumplimiento en especie, pero se aplica de forma parcial, ya que el acreedor tiene a juicio elegir uno de los dos según su interés, pudiendo optar estratégicamente por el equivalente como último recurso. Si el deudor tiene una imposibilidad de carácter natural la ejecución por especie no procede, y se opta por la de equivalente, aludiendo a la prioridad de ejecución debido a la naturaleza del cumplimiento de las obligaciones, de cumplirse tal cual fueron creadas.

Este principio aunque no tenga una norma clara sobre lo mencionado, se deduce a partir del artículo 1264 CC, donde menciona que: las obligaciones se cumplen con exactitud tal como fueron creadas, colocando al deudor como el responsable de todos los daños y de los perjuicios; a este artículo lo complementan los artículos 1290 y 1291 que aclaran la identidad y la integridad de los pagos.

Ahora bien, en una reciente doctrina manifiesta que no es absoluta la ejecución en especie y que plantea en el esquema otros intereses como la seguridad jurídica, eficiencia de contrato y justicia. Esta nueva doctrina proporcionaría por vía judicial la opción de realizar una demanda directa sobre la responsabilidad patrimonial de su deudor para lograr reparar los

daños y perjuicios causados. Manifiesta que el artículo 1264 CC no menciona sobre la primacía de la ejecución en especie sobre los daños y perjuicios sino solo en contravención. Podemos concluir que la ejecución en especie se ejecuta principalmente en una fase fisiológica, antecediendo al incumplimiento. La siguiente instancia, acontece a una sanción donde el acreedor tiene a bien optar por la opción que satisfaga sus intereses.

El cumplimiento exacto referido al principio de identidad y de integridad hace referencia al factor tiempo, y es que el cumplimiento tiene lugar siempre y cuando se realice en el momento y dentro del plazo establecido en la prestación y que su incumplimiento temporal sea voluntaria o involuntaria tiene remedio en una indemnización al acreedor por daños y perjuicios.

Pero aun así, existen casos donde se hace imposible la ejecución de especie:

- a. Previsión del artículo 531 del CPC, cuando ha mediado incumplimiento de una obligación de contratar:** Si la parte obligada a cumplir un contrato según sentencia no cumple con su obligación, entonces, siempre que no excluya el contrato, entonces se efectuará como no cumplido el contrato. Si el contrato tienen por objeto transferir una propiedad o un bien determinado, o la transferencia de otro derecho, esto solo se efectuará si el acreedor demuestra haber cumplido con la prestación y las evidencias de manera auténtica.
- b. Cuando la obligación tiene por objeto el patrimonio del deudor con la entrega o restitución de un cuerpo determinado. Según el artículo 528 del CPC podemos decir que:** si la sentencia de la obligación contempla la entrega de un mueble o inmueble, y si el caso amerita se utilizará la fuerza pública. Y si el bien se encuentra no habida, el acreedor podrá solicitar la estimación del valor para así proceder como si fuese el pago por dinero del valor adeudado

- c. **El artículo 142, en su párrafo 4to del CC se manifiesta e interpreta que.** “Si la obligación no es cumplida por el comprador, con todo su derecho el vendedor puede proceder a vender el objeto del contrato o bien ponerlo en una casa comercial bajo la plena responsabilidad del comprador

Esta venta se realiza por medio de un corredor o juez de comercio y en la moneda con precio corriente.

La venta se hará en la moneda o al precio corriente si la cosa que es objeto del contrato tiene precio de bolsa o de mercado, por medio de un vendutero o corredor, según el caso; y a falta de éstos, por medio de la persona designada por el Juez de Comercio.

De existir diferencia entre el precio obtenido y lo pactado, el comprador tiene el derecho de exigir la diferencia al vendedor y el pago por los daños.

En el caso que el bien pactado está en poder del deudor, mediante un juez se ordenará utilizando la fuerza pública entregar el bien que por derecho pertenece al acreedor; siempre y cuando no existe ejecución voluntaria del deudor.

En el escenario que el deudor no tenga posesión del bien, aun así no se impide el cumplimiento forzoso en especie, el artículo 529 del CC, menciona que a través de u juez puede adquirirse un bien genérico de un tercero.

En el caso que la obligación sea de tipo pecuniaria que también es de ejecución forzosa es decir es indestructible de la obligación; así lo manifiesta el artículo 527 del CC, dónde el juez ordenará el embargo de las propiedades del deudor si la cantidad liquida es dinero.

El embargo sobre los bienes del deudor se ordena cuando se verifique la liquidación, a bien de satisfacer con el producto subastado bajo la venta forzosa.

- d. Si la obligación tiene como un hacer fungible, esto se entiende con la obligación que otro distinta al deudor la puede cumplir, ya que el escenario no trata una obligación intuito persona. Así está estipulado en el artículo 1266, primer párrafo CC:**

Este escenario trata así, si la obligación no es ejecutada, el acreedor puede pedir autorización para ejecutarla la misma, acosta ya de su deudor; pero si la obligación era de no hacer, al deudor se le cargara los daños y perjuicios por contravención. Así lo establece el artículo 529, aclarando que el acreedor puede ejecutar mediante la autorización de un juez la acción que no realizó en obligación el deudor o la acción de destruir lo que el deudor haya hecho contraviniendo su obligación.

Precisemos que las ejecuciones de la condena son in natura como objetivo primordial de un juicio y este concluye al pronunciarse ordenando un hacer. Si el requerimiento efectuado no ha sido ejecutado no se impide que se siga intentando.

- e. En el escenario de cuando se trata de una obligación de no hacer que y se manifiesta la realización de una obra material, esta puede ser destruida. según el artículo 1268 CC:** En resumen el ejecutante puede mediante un juez solicitar la destrucción de lo mal hecho. En una obligación de no hacer, contraviniendo se realizó, el deudor procederá a destruirla; y en caso que no lo ejecute, el tribunal puede ordenar la destrucción de la obra material a costa de deudor.

Los artículos 1266 y 1268 y el artículo 529, están citados de tal manera que: el derecho a la ejecución de tipo forzosa puede ser controlada por el juez, quien tiene a bien acordarlo o no, afectado por las circunstancias de en una última instancia poder lograr el resultado esperado inicialmente en cumplimiento del deudor.

Entendamos que resarcir un daño ya por naturaleza implica –un daño-, si hay daño no hay responsabilidad; es muy difícil que incumplir una obligación no genere un daño, pero si remotamente se produzca esta situación, entonces no existiría responsabilidad.

#### Breve referencia histórica del tema (obligación)

El concepto de obligación en términos abstractos fue definido y concebido por el racionalismo jurídico moderno y no romano como se pensaba. No fueron racionalistas los jurídicos romanos, estos basan los hechos en el realismo, en describir realidades y no el de elaborar ideas, así lo describe Michel Villey. Es decir se describía el estado de los deudores y el tipo de poder que los acreedores tenían sobre ellos.

Para Rene Demogue, del concepto de las Instituciones de Justiniano la reproducen los autores modernos. Y fue reproducida por Pothier para que sea inspiración del código Civil francés.

La obligación definido por Justiniano es un vínculo jurídico en el que manera obligada se debe cumplir algo, la incidencia directa es de entregar algo, entendida como una obligación de dar, pero verificando si existe otro tipo de deberes como el de hacer o no hacer algo.

En los tiempos primitivos de Roma, se planteaba desde la perspectiva del derecho que tenía el acreedor sobre el deudor. Pasaba lo mismo con el derecho de propiedad donde se refería a una cosa.

Por otro lado en la Roma primitiva no se conoció el término – obligación; Se establece una nueva idea cuando el imperio de voluntad sustituye al materialismo originario, así lo manifiesta Héctor Lafaille.

Para Roberto Ruggiero la relación obligatoria expresada por los romanos no se diferencia del Derecho Moderno. Manifiesta que las expresiones de los romanos han sido conservadas con total vitalidad y se puede sentir en la práctica de recurrir a los precedentes romanos para entender e interpretar las normas modernas. A lo largo del tiempo tuvo que ser modificado profundamente gracias al Derecho Intermedio

Los formalismos desaparecieron, que impedían la creación de vínculos sin la necesidad que sean observadas; los principios férreos que prevalecían para demostrar consentimiento y voluntad para crear una obligación; la modificación más resaltante es la de poder transmitir derechos reales de una obligación que anteriormente era impedido.

El Derecho ha evolucionado de tal manera que ha dulcificado progresivamente la condición del deudor, permitiendo pasar de la ejecución de la persona a la ejecución de sus bienes (Ambroise Colin & Henri Capitant).

La historia nos enseña que en la Roma primitiva el deudor respondía directamente por sus obligaciones no cumplidas, sufriendo severos castigos, en muchos casos su muerte o su despedazamiento, castigos realizados por sus acreedores. Es gracias a la caída del Imperio Romana que se da paso a las antiguas concepciones a esta, donde los deudores insolventes pueden responder sus obligaciones con su patrimonio

#### Incumplimiento de obligaciones del Deudor

Se entiende claramente que el incumplimiento de la obligación, es porque el deudor no realizó o ejecutó la prestación perjudicando al acreedor. No cumplimiento de la prestación.

## Formas de incumplimiento

Se puede presentar en 4 formas:

Nº	Formas de incumplimiento	Descripción
01	Incumplimiento total	Se entiende cuando la obligación no se cumple en su totalidad
02	Incumplimiento parcial	Se presenta una obligación que se cumple de manera inconclusa.
03	Cumplimiento imperfecto	Cuando se tiene una obligación que se cumple de manera defectuosa
04	Cumplimiento tardío	Cuando se cumple la obligación fuera del plazo (tiempo) establecido en su creación

Estas formas también son causadas por circunstancias que se describen a continuación:

Incumplimiento por causas imputables al deudor:

En este supuesto, el deudor incumple con ejecutar la obligación debido a un comportamiento doloso, o por culpa leve o culpa grave o inexcusable.

### a). **El Dolo.**

Este tipo de incumplimiento es identificado con el actuar doloso del deudor. El deudor no quiere cumplir con la prestación o manifiesta una intención de causar deliberadamente un daño o perjuicio a la economía del acreedor.

Tiende a equivaler a un actuar de mala fe del deudor, evidencia una infracción de clara intención de la obligación, esto puede darse así el deudor sea o no consiente de la magnitud del perjuicio, a tratar de olvidarse de su responsabilidad y obligación; basta con que el deudor note el resultado de su actuar.

El dolo se entiende como la voluntad del deudor de no cumplir una obligación, son incompatibles el vínculo de obligación y la impunidad del dolo, si una persona tiene vínculo con una obligación, entonces se habla de una deuda.



**b). La Culpa.**

En general, la culpa lo demuestra el deudor demostrando el interés y la intención de hacer efectiva su obligación, sin embargo debido a su negligencia y su conducta igual obtendrá el incumplimiento parcial y total, puede ser tardío

**c). La Culpa Leve.**

Ocorre cuando el deudor por negligencia omite los tiempos necesarios para cumplir con su obligación, es descuidado, es decir no presta atención a los tiempos y plazos establecidos para cumplir debidamente con la obligación adquirida.

**d). La Culpa Inexcusable.**

Incumplimiento del deudor, descuido elemental y demuestra poca seriedad en la responsabilidad de “hacer o no hacer”. Es imperdonable esta negligencia. Proviene de un comportamiento torpe del deudor.

Por causa no Imputable al Deudor

El incumplimiento de una obligación también puede ser cumplida o incumplida por causas ajenas a la voluntad del deudor, no hay culpa grave o leve es decir el deudor no presenta actitud de dolo. Aun así, el deudor no cumple con sus obligaciones y los motivos no son imputables a él; es decir por causa fortuita o fuerza mayor no se cumple con la obligación.

**a) Caso fortuito**

A estos actos se les conoce como los actos de Dios, estos dependen de la naturaleza, que se manifiestan en fenómenos naturales que impiden que el deudor o cualquier persona cumplan con la ejecución de sus obligaciones.

**b) Fuerza mayor.**

Conocidos como actos del príncipe, son casos donde interviene otra persona, que obstaculiza o impide de manera imprevisible que el deudor pueda cumplir con sus obligaciones.

Consecuencias del incumplimiento del incumplimiento:

En cualquiera de los tipos de incumplimiento total, parcial o defectuosa, el acreedor exige con todo su derecho por todos los daños, perjuicios que ha sufrido, una indemnización al deudor de tipo económica que pueda satisfacer al acreedor. Es decir el deudor debe compensar al acreedor de manera económica por todos los daños ocasionados.

Es decir, el deudor recibe la carga del daño causado al acreedor (víctima), el acreedor en todo su derecho obtiene por los daños que le causaron una suma de dinero que es entregado por el deudor causante por incumplir su obligación. El daño causado como detrimento, menoscabo, moral o física que haya sufrido el acreedor es interpretado como dolo.

Ley N° 26887: Ley General de Sociedades

*Artículo 188. Atribuciones del gerente.*

Estas deben estar establecidas en un estatuto, estas atribuciones serán establecidas al ser nombrado como tal

***Artículo 190. Responsabilidad.***

Si el gerente por el incumplimiento de sus obligaciones, responde ante los accionistas, ante la sociedad y terceros, de existir dolo, negligencia y abuso de sus facultades.

El gerente responsable directo por:

- a). Los sistemas contables deben existir, deben tener una regularidad y deben ser veraces, la sociedad debe tener estos libros y registrar de manera ordenada todo el comercio.

- b). Debe establecer un mantenimiento sobre el control interno con el fin de brindar seguridad sobre los activos de la sociedad e impedir un uso inadecuado o no autorizado, garantizando que toda operación debe contar con las autorizaciones y registros apropiados.

***Artículo 196. Responsabilidad penal.***

Cualquier tipo de norma, reglamento o estatuto no libra la responsabilidad penal del gerente.

Ley N° 27287: Ley de Títulos Valores

***Artículo 1.- Título Valor. 1.1.***

Todo derecho patrimonial que está representado por valores materializados podrá tener efectos de título valor siempre que se destinen a la circulación; siempre que tengan toda la formalidad acuerdo a ley y según corresponda por su naturaleza. Estas no pierden su valor si no circularon o fueron restringidas por alguna restricción.

***Artículo 26.- Título valor a la orden. 26.1***

“A la orden” Título emitido indicando el nombre de la persona quién es el legítimo titular. Su transferencia es por endoso y el título se debe entregar, pero esto puede ser truncado según el párrafo último de este artículo.

***Artículo 34.- El endoso. 34.1***

Este tipo se utiliza para transmitir título valor “a la orden”, al reverso de este título debe especificar ciertos requisitos de manera clara y precisa:

N°	Requisito
01	Nombre, apellido de la persona que endosa
02	Especificar el tipo (clase) de endoso
03	Especificar la fecha de creación del endoso
04	Nombres, número del dni y su respectiva firma del endosante

*Artículo 51.- Pacto de intereses compensatorios y moratorios y reajustes 51.1.*

Exactamente todo título valor en cualquiera de su naturaleza siempre que contenga pago de dinero, podrá ser especificado por intereses compensatorios (tasas) por moratoria y otros motivos que la ley lo permite. Es decir que durante un periodo de mora podrá aplicarse los intereses legales.

*Artículo 53.- Pago con cargo en cuenta. 53.1*

Si existen obligaciones de realizar pagos en dinero en cualquier título de valor, se podrá especificar que este pago deberá realizarse en una cuenta bancaria en una entidad financiera, dónde se especificará la empresa y su número de cuenta.

*Artículo 56.- Garantías Personales y Reales. 56.1*

Los títulos valores pueden garantizar de manera total o parcialmente por una garantía real o personal u otras permitidas en la ley como los fideicomisos, que permitan cumplir con las obligaciones..

*Artículo 57.- Aval.*

Cualquier persona, conocido como terceros puede otorgar un aval. Si el que otorga el aval es un interviniente, debe indicar su condición como aval.

*Artículo 64.- Fecha de pago.*

64.1 Todas las prestaciones que contienen título valor tienen que cumplirse en la fecha tal cuál fue el acuerdo formal.

*Artículo 65.- Pago parcial.*

65.1 Se puede ejecutar un pago parcial y el tenedor no puede rehusarse.

*Artículo 121.- Formas de señalar el vencimiento.*

121.1 Para la valides de las letras de cambio, estas deben ser giradas: a la vista, a una fecha fija, desde la aceptación con cierto plazo y desde su giro a cierto plazo.

*Artículo 127.- La aceptación. 127.1*

En la aceptación, la letra de cambio es de obligación del girado pagar al vencimiento, ya que viene a ser el obligado principal.

*Artículo 147.- Protesto por falta de aceptación. 147.1*

Si la letra de cambio fue presentado de manera infructuosa, entonces se procede a un protesto en su aceptación.

*Artículo 277.- Aplicación de la Ley. 277.1*

Esta ley aplica a los valores y son regulados en cualquiera de sus modalidades que pueden ser títulos o por anotaciones de cuentas; también aplica a todos aquellos a los creados posteriormente por norma legal.

Código civil Mediante Decreto Legislativo N° 295

- **De los plazo para ejecutar el pago**

**Artículo 1240**

Si no se ha establecido un plazo, el acreedor en todo su derecho puede exigir que se le pague de manera inmediata al concluir con su obligación.

Por su naturaleza, toda obligación debe ser pagada al realizarse en el día de su vencimiento, en concordancia con los plazos pactados entre las partes durante la creación de la obligación. Una vez contraída la obligación el acreedor podrá exigir su pago de manera inmediata

Para que la obligación pueda ser cumplida esta no puede ser manipulada ni por el acreedor ni mucho menos el deudor, es decir el acreedor bajo ninguna circunstancia puede exigir al deudor realizar el pago antes del vencimiento; de la misma manera el deudor no puede postergar el pago de la obligación a su conveniencia. Esta es la naturaleza de la obligación el de realizar en la fecha de vencimiento descrita al crear la obligación.

Como base, la ejecución del pago de una obligación debe ser el mismo día de la fecha de vencimiento pactada en su creación (Cazeaux & Trigo Represas). No se determina exactitud si la obligación cumple tarde. Existen algunos caso que

podrían hacer variar esta importancia: En el caso que la obligación está establecido en un determinado plazo esencial perentorio, se tiene que analizar y determinar si la obligación tendría sentido cumplirla después del plazo establecido, teniendo en cuenta los intereses del acreedor; Por otro lado si la obligación tiene un plazo accidental no esencial, la prestación si su ejecución es tardía esta no perderá su utilidad, y por lo tanto, podrá cumplirse después de la fecha pactada en la creación de la obligación, sin embargo el acreedor podrá solicitar en su derecho una indemnización por los daños y perjuicios.

El Código Civil regula los plazos según las modalidades del acto jurídico, y estas se encuentran comprendidas en los artículos:

PLAZOS SEGÚN LA MODALIDAD	
Artículo	Plazo
178	Suspensivo y resolutorio
179	Beneficio del plazo
180	Cumplimiento (pago) antes de cumplirse el plazo
181	Plazo caducado
182	Plazo judicial
183	Reglas para computar el plazo
184	Aplicación extensiva

Ahora, el artículo 1240, permite excepciones y esto se puede entender en el análisis del artículo 182 (plazo judicial) de nuestro código civil, señala que:

Si en la creación de la obligación no se establece un plazo, pero por su naturaleza se entiende que el plazo se ha concedido al deudor; es el juez quién de ser necesario fija una fecha de duración y un plazo que ha voluntad del deudor o del tercero ha sido establecido.

La demanda es un proceso que se tramita de manera brevísima; el plazo establecido puede ser supletoria en ley, un ejemplo claro son los contratos mutuos donde el artículo 1656 CC menciona de un plazo para la devolución de lo pactado,

ahora si en el trato no se especifica el plazo, pues se entiende que tiene de 30 días que se cuentan desde la entrega.

Sin embargo tenemos el artículo 179 del CC donde menciona que un plazo suspensivo presuntamente beneficia al deudor

Entonces tenemos dos interpretaciones:

Caso	Interpretación
Plazo a favor del deudor	Bajo ninguna circunstancia no puede el acreedor exigir que deudor cumpla con su obligación antes de la fecha de vencimiento; el deudor si desea lo podrá pagarla antes de la fecha.
Plazo a favor el acreedor	El acreedor en su condición puede exigir que se cumpla con la obligación antes de la fecha a vencer; aunque el deudor no pueda pagarla antes de la fecha.
Plazo a favor de las dos partes	Tanto para el acreedor y el deudor, el acreedor no puede exigir cumplimiento antes de fecha, ni el deudor podrá pagarla antes de la fecha de vencimiento

Según Cazeaux & Trigo Represas, en relación al pago por anticipado, primero, el acreedor no puede exigir el pago; así como el deudor quiera realizar el apgo antes del plazo; Sin embargo si ambas partes llegan a un acuerdo mutuo, estos pueden modificar el plazo de vencimiento.

El Código civil en su artículo 180, permite el pago anticipando al vencimiento del plazo. Describiendo que si un deudor paga antes del plazo suspensivo, este ya no puede realizar una repetición; Si lo hizo en su ignorancia; este a la repetición tiene derecho.

Para Ferrero costa, lo mencionado por el legislador ni está del todo adecuado, menciona que: si por error se produce un pago anticipado al plazo establecido, se produce un pago que no era debido en su plazo, pero que en el transcurso del tiempo si será, ya que tenemos la existencia de la obligación. Así mismo señala que es antieconómico que se exija la repetición de lo pagado.

Para concluir, que cuando hablamos de plazo caducado. Los plazos están establecidos y acordados en favor del deudor, entonces el acreedor no puede bajo ninguna circunstancia exigir el pago de sus obligaciones antes de su vencimiento. Pero el artículo 181 del CC menciona ciertos supuestos donde el deudor perdería esos derechos, esto se describe a continuación:

Motivos de pérdida del derecho del deudor	
a.	Al deudor le resulta imposible pagar la deuda por falta de dinero, salvo que a pesar de eso garantice el cumplimiento de la deuda.
b.	Cuando sea incapaz de ofrecer garantías al acreedor de cumplir con su obligación.
c.	Cuando se dé el caso de disminución de la garantía ya sea por culpa del deudor o por motivos ajenos a este, y si el deudor no puede ofrecer otra garantía similar.

- **Sobre los gastos del pago**

Artículo 1241.

Todo gasto adicional que se genere al pago de la cuenta es de responsabilidad del deudor. Este artículo es muy claro, el acreedor tiene el derecho de recibir el pago íntegro y legítimo en cuanto al monto establecido en la obligación.

Las legislaciones en su mayoría, señalan que, todo tipo de gasto para cumplir con el pago, es de responsabilidad del deudor, estos gastos son clasificados como accesorios de la obligación. Sin embargo en los casos de compra venta los gastos que se generen después son de responsabilidad del que vende, si existiese gastos de transporte son de responsabilidad del comprador; salvo si existe un pacto entre ambas partes donde se decide al responsable de los gastos que se generen. Estos gastos que se generan son considerados como gastos extrajudiciales y que por norma son de responsabilidad del deudor, esto pensado en proteger la integridad del acreedor y que este recibe íntegramente lo pactado; si no fuese así, el acreedor recibiría el pago con los descuentos generados por los gastos, perjudicando su integridad en función de su satisfacción.



Se deben incluir al deudor todos aquellos gastos que sean necesario para poder ejecutar la prestación; es decir, los gastos de preparación y aquellos gastos evocus solutionis (Díez-Picazo), siendo los gastos de transporte los más importantes a incluir.

Para finalizar, si tenemos una obligación de dar, todos los gastos que se generen para conservar el bien corren bajo la responsabilidad del propietario desde el nacimiento de la obligación hasta la entrega; sin embargo si incurre un tercero, el propietario deberá exigirle todo lo gastado y todo el interés, tal como está declarado en el artículo 1141 CC.

- **De los Interés Compensatorio y Moratorio**

Art. 1242

Si se constituye una contraprestación por un alquiler o dinero, entonces si es compensatorio los intereses.

Si se tiene el objetivo de una indemnización por la mora de un pago, entonces se determina una moratoria.

Antes de continuar debemos definir el término *interés*, que se refiere a las utilidades, lucros, ganancias, provecho, utilidad producida por colocar un determinado capital.

Para Díez-Picazo, el término interés varía de acuerdo al escenario, por un lado en términos económicos el interés se denomina a la remuneración o precio que debe pagar una persona por disfrutar o utilizar un bien de capital de una persona ajena; los bienes de capital siempre proporcionan una producción, una ganancia por su utilización, el cuál tienen un precio a pagarse. Si pasamos a términos jurídicos, el interés es más estricto, en lo jurídico un interés son cantidades de dinero que los deudores deben pagar porque recibieron un disfrute (ganancia).

De lo anterior, se fundamentan dos características importantísimas de la deuda de los intereses:

<b>Tipo</b>	<b>Característica</b>
La deuda de intereses	Cuando se adeuda por el pago de una cantidad específica de dinero
La obligatoriedad de pagar intereses	Obligación principal que se convierte en obligación accesoría para restituir un capital que se ha utilizado

Para Von Thur (La Cruz Berdejo), La prestación de los intereses, lo define como toda ganancia que el acreedor gana a causa de privarse de una cantidad de dinero adeudado por el deudor, este interés debe ajustarse de acuerdo a la suma adeudada y al tiempo que dura la deuda.

Los intereses son conocidos como cantidades de cosas consumibles que el acreedor debe recibir del deudor como producto del disfrute de una cantidad mayor que las debidas ya al acreedor (Roberto De Ruggiero), estos intereses pueden surgir por una deuda y que se plasma mediante un arreglo del porcentaje sobre el capital.

Durante el tiempo se han presentado ampliación a estos conceptos, autores como Martinetti, Enneccerus y Fragali, interpretan el concepto de todas las cosas que son fungibles, bajo esta naturaleza los intereses se aplican a las cosas de naturaleza fungibles, es decir de la misma especie, siempre que se cumpla con la accesoriedad y homogeneidad y de proporcionalidad al monto y al tiempo; mientras que otros autores manifiestan que no necesariamente deben ser de la misma especie y que se requiera que sea fungible el objeto de obligación.

En realidad, durante la práctica, en su mayoría las deudas de dinero son las que más dan origen al pago de intereses; y de los bienes, es su valoración en dinero de donde se deduce el interés.

Ahora, si miramos a la deuda desde su naturaleza, la relación obligatoria está integra la deuda de intereses, donde el deudor ha gozado de un capital pecuniario que también puede ser equivalente, donde sirven de precio la remuneración (Diez-Picazo).

De lo mencionado los autores mencionan dos consecuencias producidas por las deudas de interés.

Tipo	Consecuencias
Obligación Accesorias	Es una obligación accesoria la deuda de interés en lo que respecta a cualquier tipo de obligación de restitución de capital.
Fruto o producto de capital	El acreedor del interés siempre será el mismo acreedor de los pagos de la obligación, la titularidad puede ser diversificada, siempre que el disfrute del capital sea otra persona.

Pasaremos a analizar el Código Civil para analizar la finalidad que tienen los intereses, el código civil lo clasifica en dos:

1. Interés compensatorio.- cuando la contraprestación constituya el uso de algún bien o de dinero.
2. Interés moratorio.- este tiene el objetivo de una indemnización debido a la mora de un pago.

Sobre los intereses compensatorios del código Civil, estos deberían ser aclarados que estos intereses son en contraprestación ya que por su uso a generado un beneficio sobre el capital (Fernández, C).

Este tipo de intereses compensatorios para Raymundo Salvat son considerados con el calificativo de intereses lucrativos, debido a la naturaleza de su existencia y no comparte con el concepto que son compensatorios también los intereses moratorios.

Lo que se busca con los intereses compensatorios es el de mantener un equilibrio en el patrimonio, donde todo aquel que obtenga un enriquecimiento sea debido a la prestación o rendimiento de un bien pagado. Con este interés compensatorio se exige pagar a todos los que se benefician de un dinero o bien prestado; es decir, que se retribuya por el uso que se haga (Ferrero costa).

Cuando se refiere a un compensatorio, este se suele referir a indemnizar por daños y perjuicios, son estos daños y perjuicios compensatorios que vendrán a reemplazar a la prestación debido a un no cumplimiento. De aquí nace la crítica de utilizar el término para referirse a una contraprestación de dinero o bien. Se recalca que el término correcto es intereses retribuidos.

El artículo 1242 se complementa en la segunda parte, si el fin es la indemnización de la mora de un pago, entonces el interés es de tipo moratorio, donde se logra la reparación de los daños y de los perjuicios que se le ocasionó al acreedor, sea el deudor en culpa doloso o culpable, según cumpla con la obligación que debe realizar el deudor

Las moras deben de provenir de una culpa o dolo, para pueda existir una indemnización obligada. Cuando se produce un retraso con dolo o sin culpa del deudor, salvo que este demuestre de algún caso de fuerza mayor o caso fortuito o cualquier hecho de no culpa, de ser así, el deudor no es responsable de los daños que pueda ocasionar el retraso (Osterlinh Parodi & Castillo Freure).

Los mismos autores precisan que en la ley de Perú se necesita de una condición formal (interpelación) para declararse una mora

En otras palabras se debe interpelar al deudor a que cumpla con la prestación, se puede requerir de manera judicial o extrajudicial.

Resumiendo, entonces, una manera de indemnizar de manera supletoria al acreedor es a través del pago de intereses moratorios, por el cumplimiento después

de plazo de la obligación pecuniaria del deudor, pudiéndose cobrar con los intereses todos los daños y todos los perjuicios causados al acreedor.

Jurisprudencia.

Según el artículo 1242 del Código Civil, si se produce un daño por falta de pago de dinero en un determinado plazo, el acreedor recibe una indemnización de intereses moratorios. Es decir la indemnización es el pago de los intereses moratorios íntegros (Art. 1341 Código Civil). (Cas. N° 3192-98-Lima. El Código Civil a través de la Jurisprudencia Casatoria, p. 403).

No es necesario probar los daños y perjuicios causados al acreedor, la naturaleza de la obligación de dar dinero es que sea ejecutada tal cual fue creada y su no se ejecuta la obligación automáticamente se generan intereses moratorios. (Cas. N° 577-99-Lima. El Código Civil a través de la Jurisprudencia Casatoria, p. 403).

Terminamos por aclarar los términos:

<b>Término</b>	<b>Definición</b>
Interés compensatorio	Es aquel que se debe pagar por la prestación de un dinero o de algún bien.
Interés moratorio	Este interés busca indemnizar la mora de un pago no cumplido en su plazo específico, sumado a los intereses que se generaron por no haberla cumplido

- **Sobre la tasa máxima del interés convencional**

Artículo 1243

Es el Banco Central de Reserva del Perú quien fija las tasas máximas de intereses convencionales compensatorios, de existir excesos sobre esta tasa se procederá a la devolución.

Diferencia de los intereses convencionales y legales:

Interés	Definición
Legales	Las partes acuerdan libremente bajo su autonomía contractual, teniendo como limitaciones lo dispuesto a la ley
Convencionales	Estos se caracterizan por que si no se pactan no podrán devengarse, solo se devengan cuando se llega a la mora, y no se puede reclamar por ley.

Si el cobro de los intereses es excesivo (exagerado) entonces el cobro del prestamos es denominado **usura**, la usura en nuestro país es considerado un delito (Real Academia Española).

Si alguien realiza un negocio aprovechándose de la necesidad, inexperiencia, ligereza o debilidad, con una prestación muy dista y ventajosa respecto a lo que promete, entonces es **usura** (Alberto Spota). El Código Civil Peruano lo detalla en su artículo 214.

Este artículo fue creado con la finalidad de normar una tasa máxima para realizar el cobro de los intereses convencionales que fueron establecidos por ambas partes y en acuerdo a sus voluntades, con el mutuo acuerdo se evitan los abusos que pueden darse al establecer las tasas de interés, lo que conllevaría a la realización del delito de usura.

Precisando, la fijación de estas tasas de intereses convencionales, tanto compensatorios y moratorios, regulada por el BCR, se aplican a todas las obligaciones particulares que no forman parte del sistema financiero (Artículo 51. Ley N° 26123. Ley orgánica del Banco Central de Reserva del Perú, párr. 01).

Según lo dispuesto en el art. 4 del CC, toda normativa regulada por el BCR, deben ser cumplidas por las entidades financieras de manera obligatoria, esto alcanza a las personas jurídicas y naturales según corresponda.

Para personas naturales y jurídicas existe una tasa máxima de los intereses convencionales tanto compensatorios como moratorios:

Moneda	Detalle
Moneda Nacional	TAMN.- Tasa activa de moneda nacional
Moneda Extranjera	TAMEX.- Tasa activa de moneda nacional

Estas tasas emitidas por el BCR, son publicadas en el Diario Oficial el Peruano.

<b>Banco Central de Reserva del Perú</b>
Tasa efectiva máxima de interés = Tasa máxima de interés convencional

Para calcular los intereses moratorios, estos son computados y ejecutados desde la fecha que inicia la mora, siempre y cuando no se perjudique el cobro del interés convencional compensatorio.

Sin embargo, mirando desde el escenario contrario, es decir, si la tasa máxima del interés convencional compensatorio / Moratorio excede a la tasa fijada por el BCR, entonces se procede de cualquiera de las siguientes opciones:

- a) Se procede a la devolución del excedente.
- b) Se procede a imputar el capital.

Bajo ninguna circunstancia será nula el contrato, es decir, solo se ejecuta cualquiera de las dos opciones arriba mencionadas.

(Exp. N° 2288-98. Diálogo con la Jurisprudencia NSI 33. Junio 2001, p. 268).

- **De las Tasas de interés legal**

La Ley N° 23413 fue promulgada el 01-06-1982, donde se autoriza al Banco Central de Reserva del Perú el responsable de fijar la tasa de interés legal, esta

ley deroga a su antecesor Artículo 1325 del código civil, quedando de la siguiente manera:

<b>Artículo 1325</b>	<b>Ley 23413</b>
<p><b>Decía:</b> "El interés legal del dinero para los casos en que no haya convenio expreso es de 5% al año".</p>	<p><b>Dice:</b> "El interés legal del dinero para los casos en que no haya convenio expreso será fijado periódicamente por el Banco Central de Reserva del Perú. Las consignaciones judiciales y administrativas que se efectúen en el Banco de la Nación devengarán el mismo interés legal a favor de quien las retira".</p>

Conozcamos los motivos que conllevaron a la modificación del artículo. Recordemos que nuestro país pasó por una etapa de inflación y devaluación de la moneda, pensar en una tasa de interés solo del 5%, ofrecía una situación perjudicial y desventajosa para el acreedor, si algún deudor actuase de mala fe, este gozaba de una ventaja ilegal e ilícita económicamente al no pagar la obligación; en muchos casos el deudor pretendía llegar hasta la etapa judicial antes de cancelar su obligación.

Frente a esto, es el Banco Central de Reserva del Perú quien viene regulando una tasa de interés legal, con diferenciación de acuerdo al tipo de la moneda, teniendo que aplicarse a un crédito ajustado.

- **Del pago de Interés Legal a falta de pacto**

Art 1245

Si no se fijaron las tasas de interés, entonces el deudor debe pagar lo referido a intereses legales.

Para el caso en que las dos partes estipularon el devengado de los intereses, pero, obviaron definir el monto del interés, para estos casos se deben aplicar las tasas que establece el interés legal.



Estos dos conceptos se diferencian por cómo se ha creado la obligación:

<b>Conceptos</b>	
<b>Interés Convencional de tasa legal</b>	<b>Interés Legal</b>
Se entiende cuando ambas partes que contratan acuerdan los intereses a devengar; pero que omiten establecer el monto	En este caso es la ley quién determina el pago de los intereses del deudor, es decir se exige mediante ley

Sin embargo para Roberto De Ruggiero, los intereses legales pueden subdistinguirse en dos, ya que existen varios motivos por el cual se impone al deudor: Hablamos del interés compensatorio y el segundo llamado interés de mora.

La legislación de Perú en su ratio legis, a partir del año 1984 ha mantenido ciertos criterios del origen y de la finalidad de los intereses (Código Civil), y este clasifica a los intereses de la siguiente manera.

<b>De acuerdo</b>	<b>Puede ser</b>
Según la fuente donde se origina	Son convencionales y legales
Según la finalidad que persiguen	Compensatorios y moratorios

### Jurisprudencia

Si no se especificó los intereses de moratoria, entonces para el deudor solo es exigible el interés de moratoria pactada, en todo caso, el interés legal.

Sobre la ley de impuesto a la Renta (DS N°179-2004-EF)

Al respecto el artículo 37. Menciona que: Para poder definir la renta neta de la tercera categoría, esta se calcula de todos los gastos que se realiza para producirla; es decir esta es deducible.

Sobre el Reglamento del Impuesto a la Renta – (DS N°122-94-EF)

En el inciso “f” del artículo 21, se precisa que se deberá tener en cuenta dos reglas para efectuar el aprovisionamiento de las deudas que son incobrables.

Regla	Descripción
Si la deuda ya venció pero se demuestra que el deudor presenta dificultades financieras	Primero se debe anticipar el riesgo de tener un crédito incobrable, para esto se debe analizar periódicamente todos los créditos que se entregaron para ver si se encuentra morosidad en el deudor, se debe evidenciar los papeles o documentos de los cobros realizados, o de ser el caso ver los inicios de cualquier proceso judicial respecto a cobranzas verificando el transcurso de más de 12 meses de mora, desde que venció el plazo
Deuda vencida pero se demuestra que el deudor presenta dificultades financieras	Se considera una equidad del monto previsto si guarda relación con el total de la deuda.

Tipos de cobranzas

**a). Cobranza normal:**

En este tipo de cobranza emite al deudor un estado de cuenta o la facturación del pago, con el fin de que se conozca el cumplimiento de su deuda

Conocida como **Cobranza preventiva**, porque se realiza recordatorios a los clientes de las fechas de pago por vencer; estas pueden ser a través de llamadas telefónicas o el envío de correo, o como último método se realiza una visita al domicilio descrito en el contrato.

**b). Cobranza administrativa:**

Se realiza a todos los clientes que anteriormente no tienen una gestión, pero que las deudas están próximas a vencer; se realizan cobros preventivos a través de una calendarización para mejorar el seguimiento de todos los créditos, se deben realizar el envío de reportes, cartas, oficios o cualquier otro documento para conocimiento de los clientes.

**C. Cobranza domiciliaria:**

En este paso el cliente no cumplió con los pagos a pesar del cobro preventivo, se le realiza una visita a su domicilio con el fin de conocer los motivos del

impago o llegar a un acuerdo de pago de deuda, teniendo en cuenta el tiempo de retraso se puede realizar cobros en efectivo, por convenio y por último con la recuperación de la mercadería.

**d). Cobranza extrajudicial:**

Aparece después de haber realizado todo tipo de cobranza sin obtener el éxito, entonces se procede a verificar la presencia de la persona, verificar su domicilio fiscal, antecedentes; con el fin de contactar de manera personal con el deudor para re negociar el pago de su incumplimiento.

**e). Cobranza prejudicial:**

La deuda ya pasó a una empresa recaudadora de cobranza para convencer al deudor de cumplir de alguna manera con su deuda y no llegar a instancias judiciales y de aumentar los pagos por concepto de gastos generados por cobranza

**f). Cobranza judicial:**

Es la última instancia, pues el deudor no cumplió con ninguno de los acuerdo anteriormente detallados, entonces el acreedor procede a la instancia judicial utilizando los tribunales par que por medio de un juicio pueda recuperar todos lo que el deudor debe más los gastos de cobranza, si de darse el caso que el deudor no cumpla, entonces el juez pasará a la instancia de embargos judicial de sus bienes, liquidar las garantías.

**Definición de Morosidad**

La morosidad es un problema y para las entidades financieras es un reto es prevenirla. Si las entidades financieras plantean una política adecuada para el control de riesgos, entonces se pueden adoptar ciertas medidas tomando como eje central al cliente y su estado (IDD, 2015).

Analizar al cliente en lo que respecta a su solvencia económica es el primer paso para inicializar cualquier tipo de operación. Verificar el cumplimiento de su flujo de

cobros y de pagos realizados que tiene programado el cliente para corroborar su solvencia económica, también es conveniente exigir garantías antes de proceder a realizar cualquier operación, recordemos que no todos los clientes tienen la misma solvencia patrimonial, por lo tanto se les otorga un límite de riesgo máximo.

Por otro lado, debemos tener siempre localizado al cliente, y para eso debemos tener actualizar siempre la ficha comercial, esto con el fin de poder hacer un mejor seguimiento a la morosidad del cliente

### **Tipos de Morosos:**

Se clasifican por grupos:

- **Clientes Mal Informados**

Se conoce como clientes que debido a una mala información de las condiciones de venta y formas de pago incumplieron con un pago; sin embargo no representan riesgo porque normalmente este tipo de clientes cumplen con los acuerdos de pago.

- **Los Clientes que han tenido Impagos Técnicos**

Cuan por errores en el domicilio del banco o en algún plazo de la entrega

- **Los Clientes que han Bloqueado el Pago**

Este tipo de clientes han dejado de realizar los pagos debido a un desacuerdo con los cobros que se le hace (litigios), pero que se reactivan al llegar una solución frente a este caso.

- **Los Deudores Fortuitos**

Estos clientes sufrieron un problema con sus ingresos por alguna razón extraña, pero que superada estos percances cumplen con sus obligaciones (pagos).

- **Los Clientes Solventes y con Liquidez pero Malos Administradores**

Clientes que tienen mala gestión con sus documentos y perdieron los recibos y por consiguiente el control y seguimiento de sus pagos.

- **Los Clientes son Solventes, pero la Factura del Acreedor es Insignificante**  
Son aquellas corporaciones con una burocracia que daña el proceso de cobranza.
- **Los Clientes sin Planificación**  
Clientes que no planifican la adquisición de más obligaciones y se sobre endeudan, limitando la capacidad de poder realizar gastos.
- **Los Deudores Negligentes:**  
Son clientes conocidos por no ser conscientes del compromiso y los riesgos de su incumplimiento.
- **Los Morosos Habituales:**  
Este tipo de clientes son aquellos que siempre tienen problemas financieros y sus obligaciones siempre tienen mora.
- **Los Morosos en Situación de Crisis:**  
Este tipo de clientes lamentablemente atraviesan una crisis económica que afecta su capacidad de pago.
- **Los Morosos Profesionales:**  
Aquellos clientes que aprendieron a crecer incumpliendo.
- **Los Defraudadores:**  
Son clientes conocidos por generar operaciones teniendo la intención de no pagarlas nunca. Incluso tienden a desaparecer.

### **Causas de los Morosos:**

Por su origen, existen tres tipos:

1. Cuando ya el moroso ya existía al momento de brindarle el crédito comercial.
2. Existen aquellas que se dan por circunstancias involuntarias del deudor, no son previsibles.
3. Existen las intencionales, donde el deudor evade siempre busca evadir su responsabilidad frente a un crédito comercial.

### **Sobre las Causas de los Impagados Imputables a Terceros:**

Cuando los terceros participan durante la operación comercial, existen dilemas conocidos:

1. Cuando existen fallas realizadas por la agencia de transportes.
2. Cuando el representante falla.
3. Cuando la entidad financiera comete errores.

### **Causas de los Impagados Imputables al Deudor:**

Suelen ser causados por:

1. Cuando el deudor aumenta sus obligaciones que superan sus ingresos.
2. Cuando el deudor presenta una frenada en sus ingresos económicos por motivos que pueden ser de desempleo, accidente, enfermedad o una mala situación laboral.
3. Cuando el deudor atraviesa problemas de tipo familiares (personales).

### **Estrategias de Cobranza:**

- **Estrategias:**

A través de análisis la empresa realiza acciones específicas para actuar dentro de un mercado comercial.

- **Cobranza:**

Acciones que tienen como objetivo efectuar el cobro de alguna obligación.

- **Crédito:**

Puede ser la entrega con fines de lucro de algún dinero o un bien.

- **Cuentas por Cobrar:**

Para el cliente viene a ser obligaciones que debe cumplir a determinado plazo para no caer en incumplimiento.

- **Ingreso:**

Puede referirse a la obtención de dinero o utilidades para el beneficio de la empresa.

- **Rentabilidad:**

Viene a ser las ganancias que generaron un capital, una producción o un servicio prestado.

- **Gestión:**

Actividades que se deben realizar para poder controlar una actividad

- **Sistema:**

Conjunto de elementos que trabajan de manera independiente para lograr un mismo fin.

- **Notificación por Escrito:**

Es un documento físico o virtual que reciben los clientes morosos.

- **Objetivos:**

Conocidos como lo que se espera lograr dentro de un determinado tiempo.

### **Morosidad de Pagos de Servicios:**

- **Morosidad:**

Se llega a esta instancia cuando no se cumple con la obligación de algún pago dentro del plazo pactado.

- **Clientes:**

Personas que gozan de algún tipo de beneficio en la empresa.

- **Impagados:**

Obligaciones que todavía no son pagadas.

- **Ingresos:**  
Aumento de algún tipo de capital, por consiguiente del patrimonio.
  
- **Gastos:**  
Viene a ser la reducción de un activo – liquidez de una persona u empresa.
  
- **Insolvencia:**  
Que se integra dentro del Ordenamiento Jurídico.
  
- **Empresa:**  
Quién ofrece mediante algún tipo de venta o servicio a las personas con fines de lucro.
  
- **Liquidez:**  
La conversión del activo en dinero.
  
- **Vencimiento:**  
Fecha en que se tiene la obligación de pagar un acuerdo.
  
- **Pagos:**  
Obligaciones que tienen los clientes o deudores para cumplir con un acuerdo.

Formulación del problema general, tenemos: ¿Cuáles son las causas que determinan el incumplimiento de las obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza en la región San Martín en el año 2018?

Justificación del estudio, la parte teórica: Esta indagación se desarrolla con la intención de contribuir al conocimiento actual sobre la arbitrariedad por parte de los organismos financieros al momento de crear los contratos de préstamo de dinero, firma de pagare y garantía hipotecaria, abordando de modo directo la problemática y presencia del quebrantamiento de los derechos en la cual se cometen abusos por parte de las entidades financieras, donde el ciudadano de a pie que no conoce la parte legal, tampoco es orientado



con respecto de las consecuencias frente a un incumplimiento de pago. Asimismo, se busca que la información obtenida sea de ayuda para próximos autores que aborden temas similares.

#### Justificación práctica

Esta exploración se elabora a razón de que existe la necesidad de que los interesados conozcan y se informen antes de firmar de documentos sin antes saber de las consecuencias que este les puede causar, asimismo las personas que se beneficiarán de esta investigación son aquellas que por alguna necesidad soliciten un crédito en entidades financieras, el mayor de los problemas al momento de realizar estos requerimientos es la ignorancia puesto que desconocen los problemas que esto le puede ocasionar en el futuro, de esta manera la investigación demuestra los casos que existe en nuestra región, además de advertir a la sociedad con relación a las entidades financieras, las cuales en ocasiones se aprovechan de la posición que tienen frente a otros actuando de mala fe.

#### Justificación por conveniencia

Este estudio es provechoso realizarlo porque en nuestra región se cuenta con varias entidades bancarias, cajas municipales y otras entidades financieras que utilizan la misma modalidad para celebrar los contratos crediticios con sus clientes que acceden a los préstamos de dinero.

#### Justificación social

La investigación está justificado en el impacto positivo que tendrá en beneficio de la sociedad puesto que los resultados de la actual tesis estará accesible para que los pobladores puedan informarse y tomar las precauciones necesarias al momento de adquirir préstamos de entidades financieras que les hacen firmar contratos de préstamo, pagarés e hipotecas.

#### Justificación metodológica

Esta investigación es importante porque servirá como antecedente a futuras investigaciones que otros investigadores realicen, permitiendo profundizar este tipo de estudios con relación a las actuaciones de las financieras que realizan actos

arbitrarios en contra de los clientes del sistema financiero. Así también esta investigación contribuye a la creación de nuevas metodologías que permitan preparar mejores instrumentos para recopilar y examinar los datos más importantes para las variables que se formulen.

Hipótesis:

H<sub>1</sub>: las causas más recurrentes que provocan el incumplimiento de obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza en la región San Martín en el año 2018, son las económicas y desconocimiento de los términos del contrato de préstamo.

H<sub>0</sub>: las causas menos recurrentes que provocan el incumplimiento de obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza en la región San Martín en el año 2018, es la capacidad económica y el conocimiento de los términos del contrato de préstamo.

Objetivos general tenemos: Determinar las causas que provocan el incumplimiento de obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza en la región San Martín en el año 2018.

Objetivo específicos

- Analizar las causas que provocan el incumplimiento de obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza en la región San Martín en el año 2018, mediante una entrevista al asesor legal y gerente general de la Agencia de la Financiera Confianza S.A.A.
- Identificar las causas que provocan el incumplimiento de obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza en la región San Martín en el año 2018, mediante a guía de recolección de datos en los expedientes clasificados como morosos.

- Establecer las causas que provocan el incumplimiento de obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza en la región San Martín en el año 2018, mediante una encuesta. (clientes).

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Por la metodología a investigar**

#### **Tipo de Investigación**

Esta investigación es de tipo básica, permite contribuir y ampliar los conocimientos, esta investigación es un medio para que las personas puedan conocer más acerca sobre sus derechos que tienen los clientes al momento de celebrar dichos contratos, que deben ser informados de las obligaciones que están asumiendo y sobre todo las condiciones y consecuencias frente a un posible incumplimiento; por lo mencionado esta investigación no es aplicable.

#### **Alcance o Nivel de estudio**

Por su alcance es descriptivo, con esta investigación busca especificar las características de cualquier otro fenómeno que pase por este tipo de análisis. Es decir se recoge información para las variables en cuanto a sus conceptos, ya sea de manera conjunta o individual.

Es explicativo, los fenómenos fueron observados en la realidad, teniendo en cuenta las documentaciones administrativas referentes a casos que conllevan al incumplimiento de una obligación asumida por un cliente deudor de la Financiera Confianza en la región San Martín en el año 2018.

#### **Diseño de estudio**

En cuanto a su diseño la investigación es Descriptivo pero de corte Transversal, el estudio no manipuló las variables, pues solo se observaron los fenómenos tal como suceden en el lugar de los hechos, esto permitió analizarlos de la mejor manera. El corte es transversal recogimos los datos en un solo tiempo.

El diagrama del presente diseño es el siguiente:

$M_1$	$T$	$O_{xy}$
-------	-----	----------

Dónde:

**M** : Representa la muestra de 60 expedientes de clientes morosos.

**T** : Representa el momento en que se hace la observación.

**O<sub>xy</sub>** : Representa la observación hecha a las variables de estudio.

## 2.2. Variables, Operacionalización

### Variables

Variable Independiente (V1): Incumplimiento de obligaciones (x)

Variable Dependiente (V2): Clientes deudores (y)

## Variables, Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Incumplimiento de obligaciones	Se refiere a la circunstancia de que el deudor no ha satisfecho al acreedor en la pretensión obligatoria,	La variable será operacionalizada mediante un cuestionario de preguntas.	Planeamiento	Objetivos empresariales	Nominal
				Misión Visión	
				Presupuestos	
			Análisis Cualitativo	BD, comportamiento de clientes.	
				Propiedades y garantías	
				Central de riesgo, avales.	
			Planes y decisiones	Planes a corto plazo	Nominal
				Planes a largo plazo	
				Metas	
Clientes deudores	Son personas físicas o jurídicas que compran bienes y servicios que habitualmente son objeto de venta o prestación por parte de la empresa.	La variable será operacionalizada mediante una guía de recolección de datos.	Evaluación del riesgo	Análisis de cuentas	Nominal
				Documentos en cartera	
			Procedimientos	Servicios de agentes de cobranzas	
				Conciliación, estimación de cobranza dudosa	
			Castigos	Administrativos, legales y judiciales	
				Suspensión de servicio. Internos y externos.	

## **2.3. Población y muestra**

### **2.3.1. Población**

La Población es el total de la cartera morosa correspondiente el año 2018 en la Región San Martín.

Para tal efecto nuestra población son 137 clientes morosos.

### **2.3.2. Muestra**

El Investigador ha considerado conveniente realizar un análisis documentario de 60 expedientes de clientes morosos, motivo por el cual nuestra muestra es igual a nuestra población.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnicas e Instrumentos**

<b>TÉCNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>FUENTE / INFORMANTE</b>
Guía de observación	Guía de Recolección de datos	Revisión de expediente.
Entrevista	Esquema de entrevista	Administración de la Financiera Confianza.
Encuesta	Guía de cuestionario	Clientes.

### **2.4.2. Validez de datos**

Todos los instrumentos detallados en esta investigación se validaron por tres especialistas en la materia.

- Mg. José Samuel Mego Oros.
- Mg. Angel M. Rivas Castillo.
- Mg. Jeiner Leliz Paredes Gonzales.

### 2.4.3. Confiabilidad

Se utilizó el Alfa de Cronbach para corroborar la confiabilidad de los instrumentos estadísticos.

ALFA DE CRONBACH

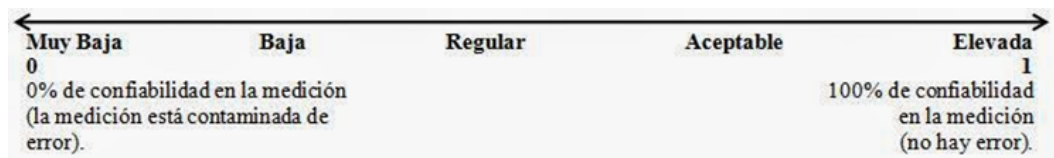
N° Encuestas Piloto	CRITERIOS										Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Sum fila (t)
Experto 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
Experto 2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	37
Experto 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
PROMEDIO columna (i)	3.67	4.00	3.67	4.00	4.00	3.67	4.00	4.00	3.67	5.00	Varianza Total
DESV EST columna Si	0.58	0.00	0.58	0.00	0.00	0.58	0.00	0.00	0.58	0.00	Columnas
VARIANZA por ítem	0.33	0.00	0.33	0.00	0.00	0.33	0.00	0.00	0.33	0.00	Varianzas total de ítems St²
SUMA DE VARIANZAS de los ítems Si²	1.33										5.33

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Numero de criterios : 10  
Reemplazando:

$$\alpha = 1.1111 \cdot 0.75$$

$$\alpha = 0.83$$



El coeficiente alfa de cronbach es de 0.7, con este dato podemos confirmar y asegurar que el instrumento es válido.

### 2.5. Métodos de análisis de datos

La metodología ideal utilizada para este tipo de investigaciones que se desarrolla en un trabajo de campo es un cuestionario y una entrevista, los mismos que fueron aplicados para recabar la información y poder sistematizarlos a través de la estadística descriptiva.



## **2.6. Aspectos éticos.**

En cuanto a lo ético la investigación ha respetado los lineamientos, directivas y normativas exigidos por la universidad César Vallejo, se cumplió con las normas APA cumpliendo con citar las fuentes y bibliografías conforme lo exige la norma.

### III. RESULTADOS

Los resultados obtenidos al procesar la información fueron analizados teniendo en cuenta los objetivos y las hipótesis planteadas. Se trabajó con una muestra de 60 expedientes pertenecientes a clientes de la Financiera Confianza S.A. de la región San Martín con la finalidad de determinar las causas que provocan el incumplimiento de obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza en la región San Martín en el año 2018.

Para recoger y analizar la información requerida, se aplicó la encuesta y la entrevista a través de instrumentos tales como un cuestionario y una ficha de entrevista a los elementos conformantes de la muestra, que permitió recoger la información de cada una de variables, para luego sistematizarlos haciendo uso de la estadística descriptiva y poder concretar los objetivos propuestos.

Los resultados obtenidos se describen a continuación:

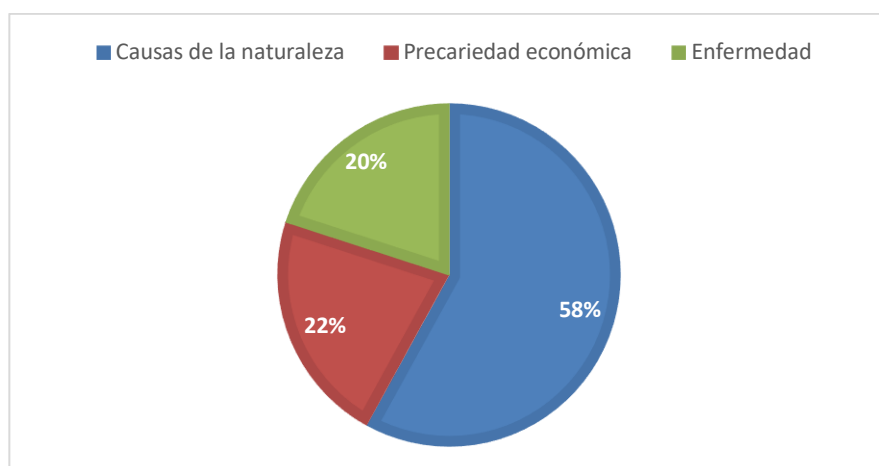
#### 3.1. Resultados a nivel descriptivo

**Tabla 1:** Causas de incumplimiento de las obligaciones de los clientes de la Financiera Confianza S.A. de la región San Martín 2018, según entrevista al asesor legal.

ESCALA	f	f%
Causas de la naturaleza	35	58%
Precariedad económica	13	22%
Enfermedad	12	20%
TOTAL	60	100.00

Fuente: Entrevista

**Figura 1:** Causas de incumplimiento de las obligaciones de los clientes de la Financiera Confianza S.A. de la región San Martín 2018, según entrevista al asesor legal.



Fuente: Tabla N° 01

### Interpretación

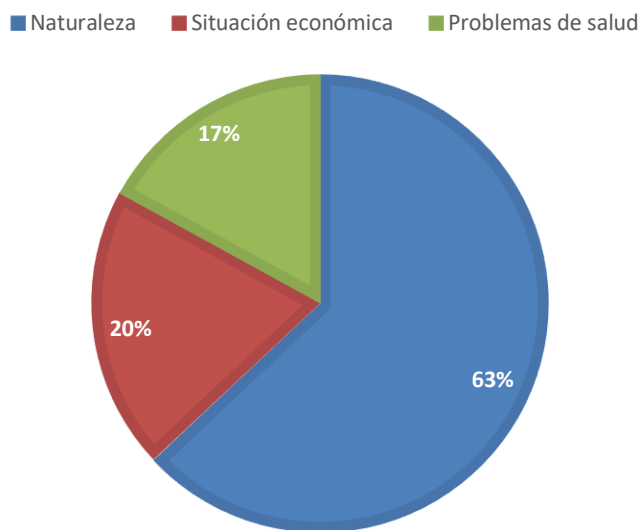
Según los datos de la tabla y figura 1, referente a las causas de incumplimiento de las obligaciones de los clientes de la Financiera Confianza S.A. de la región San Martín, podemos darnos cuenta que de 60 encuestados, 35 que hace el 58% es por causas de la naturaleza, 13 que hace el 22% se debe a causas de precariedad económica y 12 que hace el 20% se debe a causas de enfermedad, de lo que se deduce que la mayoría de deudores se debe a causas de naturaleza, puesto que sacaron los préstamos para el cultivo de sus chacras; pero la producción se vio afectada por causas de la naturaleza como son sequías, plagas, etc. que afectó la producción.

**Tabla 2:** Causas de incumplimiento de las obligaciones de los clientes de la Financiera Confianza S.A. de la región San Martín 2018, según guía de recolección de datos.

ESCALA	f	f%
La naturaleza	38	63%
Situación económica	12	20%
Problemas de salud	10	17%
TOTAL	60	100.00

Fuente: Guía de recolección de datos

**Figura 2:** Causas de incumplimiento de las obligaciones de los clientes de la Financiera Confianza S.A. de la región San Martín 2018, según guía de recolección de datos.



Fuente: Tabla N° 02

### DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS

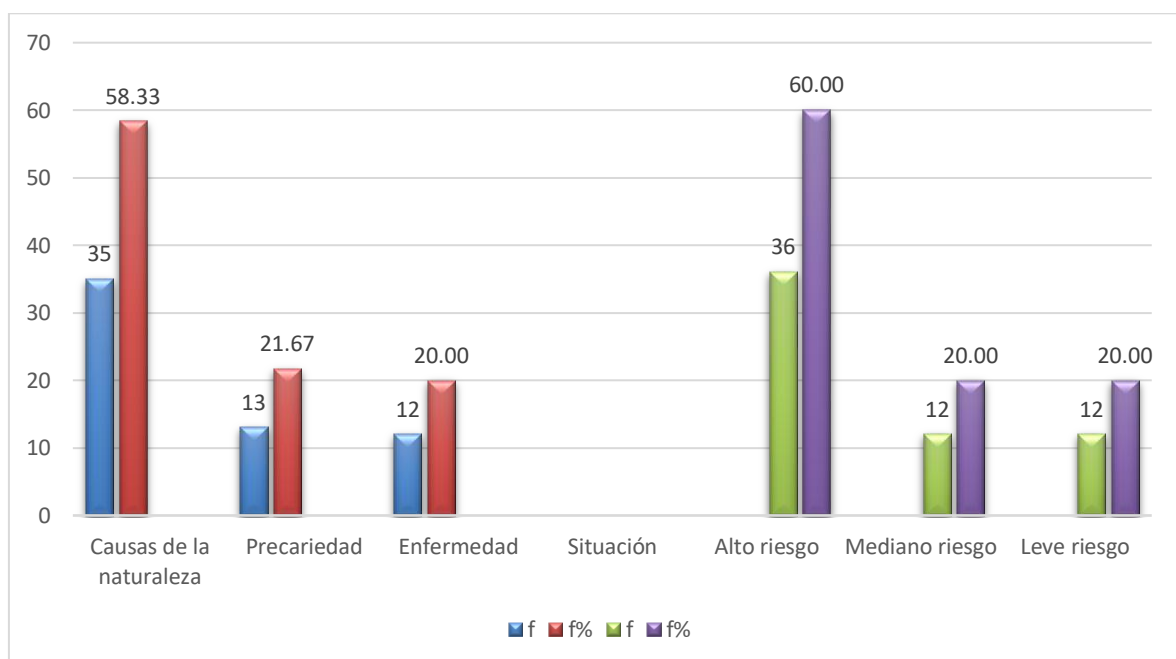
De acuerdo a los datos de la tabla y figura 2, referente causas que provocan el incumplimiento de obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza y relación con la situación de los clientes; podemos darnos cuenta que de 60 encuestados, 38 que hace el 63% deben su incumplimiento a causas de la naturaleza, 12 que hace el 20% se debe a la falta de capacidad de pago del cliente o sea problema económicos y 10 que hace el 17% se debe a problemas de salud de los clientes.

**Tabla 3:** Causas que provocan el incumplimiento de obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza y relación con la situación de los clientes, según encuesta aplicada a los mismos.

Causas que provocan el incumplimiento					
Causas	f	f%	Situación	f	f%
La naturaleza	35	58.33%	Alto riesgo	36	60%
Situación económica	13	21.67%	Mediano	12	20%
Problemas de salud	12	20%	Leve riesgo	12	20%
Total	60	100.00	Total	60	100

Fuente: Encuesta

**Figura 3:** Causas que provocan el incumplimiento de obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza y relación con la situación de los clientes, según encuesta aplicada a los mismos



Fuente: Tabla 3

### Interpretación

De acuerdo a los datos de la tabla y figura 3, referente causas que provocan el incumplimiento de obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza y relación con la situación de los clientes; podemos darnos cuenta que de 60 encuestados, 35 que hace el 58.33% deben su incumplimiento a causas de la

naturaleza lo cual conlleva a 36 clientes que hace el 60% se encuentran en situación de alto riesgo financiero; por otra parte 13 clientes que hace el 21.67% incumplen debido a problemas de precariedad económica lo cual se relaciona con mediano riesgo en que se encuentran en un 20%. Finalmente 12 clientes que hace el 20% incumplen con sus obligaciones debido a causas de enfermedad, situación que los ubica en mediano riesgo financiero y 12 que hace el 20% están en situación de leve riesgo financiero.

## **V. DISCUSIÓN**

Los resultados nos conllevan a tomar la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula; las causas más recurrentes que provocan el incumplimiento de obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza en la región San Martín en el año 2018, son las causas de la naturaleza; la precariedad económica y causas de enfermedad; así nos muestra los resultados de la tabla N° 01, donde se aprecia que los clientes comprendidos en la muestra están en situación de deudores por diversas causas, siendo la causa de la naturaleza la que más prevalece, lo cual pone al deudor en situación del alto riesgo financiero

La finalidad del presente trabajo investigación determinar las causas que provocan el incumplimiento de obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza en la región San Martín en el año 2018.

Para ello se aplicaron los instrumentos respectivos gracias a los cuales se pudo recabar la información sobre cada una de las variables de estudio.

Los resultados confirman que existe un alto nivel de morosidad de los clientes deudores y en situación de alto riesgo financiero, debido a causas de la naturaleza en la que muchos clientes que hicieron préstamos para invertir en actividades agrícolas se vieron perjudicados por periodos de fuertes veranos, plagas, que afectó la producción; precariedad económica ya que el cliente no tiene capacidad de liquidez para devolver los préstamos efectuados y finalmente a causas de enfermedad de los clientes.

Con respecto al primer objetivo específico referido Analizar las causas que provocan el incumplimiento de obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza en la región San Martín en el año 2018, mediante una encuesta aplicada a los clientes de la Financiera Confianza S.A., encontramos que efectivamente todos los clientes de dicha financiera tienen problemas de morosidad; pero que no es por irresponsabilidad, sino por causas ajenas a su voluntad que los pone en serios aprietos económicos; pero que están en la obligación de devolver los préstamos realizados.

Los resultados corroboran y confirman los resultados obtenidos por por Calle, J. (2017) en su investigación relacionada a los Factores que determinan la morosidad en los créditos grupales SUPER MUJER, de la Financiera Compartamos, Piura”, donde concluye que, el nivel de morosidad se debe a una débil política crediticia de la financiera a la hora de cerrar un contrato con los clientes (77%), a esto se suma un 36.6% de no conocían las tasas de intereses de los créditos, es decir los clientes no tienen la capacidad de proyectar un análisis de su capacidad de pago.

Coincidimos con **Gitman (2003)**, en la importancia que tienen las políticas crediticias para brindar un crédito financiero, se deben seguir lineamiento para asegurar que la entrega de un crédito sea a un cliente responsable, es de vital importancia la información debe adquirir la financiera para poder tomar decisiones acertadas respecto a los créditos financieros.

Como puede notarse que toda persona natural o jurídica recurre a una entidad financiera a solicitar algún préstamo para afrontar diversas situaciones, como pueden ser para construir una vivienda, para la producción agrícola, negocios, entre otros. Sucede que por una serie de causas el cliente no puede pagar oportunamente y como es sabido los intereses se capitalizan y cada vez el deudor se ve imposibilitado de pagar, corriendo el riesgo muchas veces de perder sus bienes y su propiedades, porque así lo establecen las cláusulas de los contratos que el prestamista a veces no lo toma en cuenta o no lo lee al momento de firmar. En consecuencia la entidad financiera es respaldada por ciertas normas en caso que los deudores no cumplan con devolver los préstamos realizados.

En lo que respecta al segundo objetivo específico relativo a identificar las causas que provocan el incumplimiento de obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza en la región San Martín en el año 2018, mediante la guía de recolección de datos en los expedientes clasificados como morosos, encontramos que estas causas que los pone en esta situación tienen que ver con causas referidas a la naturaleza, precariedad económica de los clientes y en ciertos casos aunque en menor proporción tenemos la enfermedad, causas que les impide cumplir con las cuotas asumidas según el cronograma establecido.



Estos resultados se relacionan con lo investigado por Pisco, G. (2016), en una investigación que realizó sobre la obligación solidaria pasiva que genera el Incumplimiento de Obligaciones para los garantes”, señala que los socios activos de la Cooperativa no contaron con el asesoramiento respectivo para poder tomar la decisión de solicitar un préstamo, se evidencio la falta de conocimiento de las consecuencias de ser garantes; se afirma que una adecuada información para los clientes permitiría mejorar el cumplimiento de las obligaciones de los deudores, y de las obligaciones solidarias de los garantes.

Al amparo de las teorías sobre las causas de incumplimiento de los deudores con los acreedores, encontramos que los resultados en este objetivo se encuadran en lo que respecta a **Causa no Imputable al Deudor** y se refiere a que la obligación de un deudor puede cumplirse o no por motivos ajenas al deudor (actúa sin dolo); pero que a pesar de este escenario el deudor igual incumple con la prestación.

En función a esta ilustración podemos darnos cuenta que toda entidad financiera corre riesgos al otorgar préstamos, puesto que cuando la morosidad se debe a causas fortuitas o a fuerza mayor, se pone en aprietos tanto al cliente que hace que esté en situación de alto riesgo financiero y pasar a estar comprendido en un proceso judicial y de embargo y por otra parte la entidad financiera que puede llevarlo a una situación de bancarrota al no poder recuperar el capital.

En lo referente al tercer objetivo específico: establecer las causas que provocan el incumplimiento de obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza en la región San Martín en el año 2018, según opinión del administrador de dicha entidad, dichas causas están asociadas a factores políticos que tiene que ver con el precio de los productos, ya que el gobierno de turno a veces prefiere importar productos a menor precio que comprar al productor nacional, lo cual perjudica a los productores nuestros, por otra parte está el factor de riesgo operacional y por último las causas de orden natural como las endémicas que tienen que ver con las plagas que afectan los cultivos, todo lo cual afecta al cliente.

Al respecto ALFARO, J. (2016) realizó una investigación respecto a las incidencias de las políticas crediticias”, donde concluye que la financiera, no tiene a disposición con una central de riesgo, por eso no puede visualizar el endeudamiento de los clientes, al no contar con esta información vital es que se origina un sobreendeudamiento que afectó considerablemente a la financiera. Complementando tenemos la investigación realizada por Rodríguez (2012), donde confirma la importancia de contar con una central de riesgo para poder conocer el nivel de endeudamiento de los clientes, esto minimizaría los índices de sobreendeudamiento, que afecta tanto a clientes como a la misma entidad.

Por lo tanto en función a la teoría asumida por **IDD (2015)**, prevenir la morosidad es un problema para las entidades financieras, que, si bien no se puede eliminar, sí se puede prevenir con una adecuada política de riesgos. Para evitar el aumento del índice de morosidad podemos tomar una serie de medidas con respecto a nuestros clientes (morosos o potencialmente morosos). En primer lugar, es necesario comprobar la solvencia del cliente antes de iniciar cualquier operación. Debemos conocer cuál es el flujo de cobros recibidos y de pagos a los que el cliente debe hacer frente y asegurarnos de cuál es su solvencia patrimonial. Segundo, actualizar la información de los clientes para poder localizarlos de ser necesario.

Como puede verse son muchos los factores que intervienen en el problema de morosidad de los clientes con las entidades financieras, ante lo cual estas, tienen que replantear su estrategias y políticas para otorgar y recuperar los créditos otorgados y no se vean afectadas y poner en apuros económicos al cliente que muchas veces opta por perder sus bienes o propiedades al no poder cumplir con la devolución del préstamo realizado.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Las causas que provocan el incumplimiento de obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza en la región San Martín en el año 2018, se deben según la versión de los propios clientes a causas de la naturaleza, precariedad económica y problemas de enfermedad.
2. Las causas que provocan el incumplimiento de obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza en la región San Martín en el año 2018, mediante una entrevista al asesor legal y gerente general de la Agencia de la Financiera Confianza S.A. de acuerdo al análisis del administrador de dicha entidad se deben a factores políticos, riesgo operacional así como también a causas de la naturaleza como las plagas que afectan los cultivos.
3. Las causas que provocan el incumplimiento de obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza en la región San Martín en el año 2018, como es lógico trae consecuencias en el cliente ya que le pone en situación de riesgo financiero,
4. Las causas que provocan el incumplimiento de obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza en la región San Martín en el año 2018, también trae consecuencias para la entidad, toda gestión crediticia deficiente genera índices elevados de morosidad y por consiguiente pérdida de la cartera crediticia y resultados negativos a la rentabilidad y solvencia de la financiera.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A la Entidad Financiera Confianza S.A. reestructurar una política crediticia acorde a la realidad de cada localidad, esto permitirá controlar la entrega de créditos a personas idóneas, con el objetivo de asegurar la cartera crediticia y asegurar el éxito y la continuidad de la financiera.
2. A la Financiera Confianza S.A. determinar como requisito para los analistas a los clientes el motivo del préstamo a otorgarse, con el fin de poder asegurar el retorno y las ganancias para la financiera, es decir establecer como requisito principal conocer el motivo del crédito.
3. A la Entidad Financiera Confianza, antes de brindar un crédito analizar minuciosamente a los posibles clientes, para así conocer en primer lugar su liquidez, sus obligaciones (pagos) que tienen programados, teniendo en cuenta también su comportamiento y estabilidad laboral, este último es esencial y hasta vital para que un posible cliente obtenga un crédito.
4. A la Entidad Financiera Confianza, evitar brindar créditos a personas que tienen problemas de deudas y carezcan de una estabilidad laboral, además a posibles clientes que no tengan un motivo sustentable que garantice el retorno del crédito; si el cliente no cuenta con buena liquidez, es mejor no entregar el crédito.
5. Se sugiere a la entidad no solo trabajar en la recuperación del crédito atrasado y judicializado; sino que debe centrarse en mejorar el proceso de colocación de créditos.

## REFERENCIAS

- Aguilar, G. y Camargo, G. (2002). *“Análisis de la morosidad en las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú”*. Revista del departamento de economía. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/>
- Aguilar, G. y Camargo, G. (2003). *“Análisis de la morosidad en las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú”*. Informe técnico final.
- Aguilar, G. Camargo, G. y Morales, R. (2004). *“Análisis de la morosidad en el sistema Bancario peruano: informe final de investigación”*. Instituto de Estudios Peruanos, Octubre 2004.
- Díaz, O. (2009). *“Determinantes del ratio de morosidad en el sistema financiero boliviano”*. Bolivia. Recuperado de: <http://www.bcb.gob.bo/>.
- Guillen, J. (2001). *“Morosidad crediticia y tamaño. Un análisis de la crisis bancaria peruana”*. Estudios económicos. Concurso de investigación para jóvenes economistas 2001-2002 del Banco Central de Reserva del Perú. Lima: Perú.
- Jiménez, R. (2003). *“Riesgo crediticio derivado del riesgo cambiario – Perspectiva de una economía latinoamericana parcialmente dolarizada”*. Lima: Perú.
- Recuperado de: [http://mpira.ub.uni-muenchen.de/26836/1/MPRA\\_paper\\_26836.pdf](http://mpira.ub.uni-muenchen.de/26836/1/MPRA_paper_26836.pdf)
- Ledgerwood, J. (1999). *“Microfinance Handbook: “An Institutional and Financial Perspective (Sustainable Banking with the Poor)”*. Banco Mundial. Washington DC. Recuperado de: <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/12383/18771.pdf?sequence=1>.
- Lino, J. (2009). *“Metodología de la Investigación Científica”*. Libro no publicado. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo: Perú.

- Matarrita, R. (2009). *“Eficiencia social y financiera de las entidades de microcrédito”*. Bogotá: Colombia. Recuperado de: <http://adingor.es/congresos/web/uploads/cio/cio2009/1115-1124.pdf>.
- Mendoza, W. (2014). *“Como investigan los economistas: Guía para elaborar y desarrollar un proyecto de investigación”*. Lima: Perú.
- Rodríguez, L. Wicijowski, C. y Marzo, C. (2008), *“Prevención y cura de la morosidad (Análisis y evolución futura de la morosidad en España)”*.
- Rosales, R. y Madrid, A. (2011). *“Análisis e identificación de los factores que inciden en la morosidad de las cajas municipales de la región Piura en el año 2011”*. Piura: Perú. Recuperado de: <http://joseordinolaboyer.files.wordpress.com/>
- Saurina, J. (1998). *“Determinantes de la morosidad de las cajas de ahorro españolas”*. Banco de España. Recuperado de: <http://www.fundacionsepi.es/revistas/paperArchive/Sep1998/v22i3a4.pdf>
- Vallcorba, M. y Delgado, J. (2007). *“Determinantes de la morosidad bancaria en una economía dolarizada – el caso uruguayo”*. España
- Superintendencia de Banca y Seguros (2009). [Archivo de datos]. Recuperado el 10 de agosto del 2010, del sitio Web de la organización: <http://www.sbs.gob.pe>.
- Superintendencia de Banca y Seguros (2013). *Memoria SBS 2013*. Recuperado de: [http://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/pub\\_memorias/20140529-MemoriaSBS2013-RevAC.pdf](http://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/pub_memorias/20140529-MemoriaSBS2013-RevAC.pdf)
- Diario Gestión (Octubre 2018), <https://gestion.pe/publrreportaje/2018-aumento-morosidad-crediticia-peru-255634>
- IDD, (2015), en su artículo: *Como prevenir la morosidad en entidades financieras. España*.

# **ANEXOS**

### Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas de recolección
Título “Causas del incumplimiento de las obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza en la región San Martín en el año 2018.”	¿Cuáles son las causas del incumplimiento de las obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza en la región San Martín en el año 2018?	<b>General</b> Determinar las causas del incumplimiento de las obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza en la región San Martín en el año 2018.  <b>Específicos</b> - Analizar los factores críticos en la gestión de créditos que conducen a los clientes de la Financiera Confianza al incumplimiento de obligaciones. - Identificar los factores a nivel interno (si estos existen), que favorezcan niveles altos en el índice de morosidad de la Financiera Confianza. - Establecer soluciones que minimicen el porcentaje de morosidad sin bajar la calidad del servicio que brinda la Financiera Confianza.	Hi: La gestión crediticia genera un incremento de morosidad en la Financiera Confianza en la región San Martín en el año 2018.	Incumplimiento de obligaciones	Planeamiento	Objetivos empresariales	Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
						Misión Visión	
						Presupuestos	
					Análisis Cualitativo	BD, comportamiento de clientes.	
						Propiedades y garantías	
						Central de riesgo, avales.	
				Clientes deudores	Planes y decisiones	Planes a corto plazo	
						Planes a largo plazo	
						Metas	
					Evaluación del riesgo	Análisis de cuentas	
						Documentos en cartera	
					Procedimientos	Servicios de agentes de cobranzas	
						Conciliación, estimación de cobranza dudosa	
					Castigos	Administrativos, legales y judiciales	
						Suspensión de servicio. Internos y externos.	



## Instrumentos de recojo de información

### CUESTIONARIO

Dirigido a 60 ciudadanos a pie que acuden a la entidad financiera confianza de Tarapoto.

Tenga Ud. buen día:

Soy estudiante de Pre – Grado de la Universidad César Vallejo – Facultad de Derecho. Me encuentro realizando mi trabajo de investigación denominado: **“Causas del Incumplimiento de las Obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza S.A.A. en la región San Martín en el año 2018”.**

Agradeceré a usted se sirva contestar a las preguntas planteadas con mayor sinceridad posible.

Esta encuesta tiene como objetivo el medir el nivel conocimiento de los ciudadanos con respecto a las obligaciones que asumen al momento de pedir un crédito.

#### Encuesta N° 01

1.- ¿Es usted cliente de Financiera Confianza?

**Si** ☐

**No** ☐

2.- ¿Qué tipo de operación realizó en la Financiera Confianza?

**Pago de cuota por deuda de préstamo** ☐

**Otra operación** ☐

3.- ¿Qué tipo de cliente es usted?

**Deudor** ☐

**Garante** ☐

**No Contesta** ☐

4.- ¿Está usted cumpliendo con sus pagos?

**Sí** ☐

**No** ☐

**No contesta** ☐

5.- ¿Cuáles son las causas que provocan el incumplimiento de obligaciones asumidas?

**Causas de la Naturaleza** ☐

**Precariedad Económica** ☐

**Por enfermedad** ☐

**Y Otros** ☐

## **ENTREVISTA**

Entrevista a: Administrador de la Financiera Confianza - Tarapoto

ENTREVISTADOR: ¿Qué criterios tiene la Financiera Confianza para hacer un préstamo al socio?

ENTREVISTADOR: ¿Hay socios que incumplen sus pagos? Si es así ¿a qué cree que se debe esto?

ENTREVISTADOR: ¿Los socios que incumplen en el pago de cuotas tienen plazo para pagar su cuota o inmediatamente asumen la deuda los garantes?

ENTREVISTADOR: ¿La cooperativa tiene conocimiento del destino del préstamo que hacen los socios?

ENTREVISTADOR. La financiera ¿presta asesoramiento financiero a sus socios, o por los menos a los que van a adquirir préstamos?

ENTREVISTADOR: A que causa le atribuye a usted el incumplimiento de las obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza en la región San Martín en el año 2018?

## Instrumento de Investigación

### GUÍA DE RECOLECCIÓN DE DATOS



El Instrumento de investigación tiene como fin dar respuesta a cada una de las dimensiones, es por ello que al finalizar la revisión de los 50 expedientes judiciales en el Juzgado de Paz Letrado del Distrito de Tarapoto, y el Juzgado Especializado en lo Civil del Distrito de Tarapoto, en los procesos de Obligación de Dar Suma de Dinero, se procederá a formular una conclusión de acuerdo a los resultados que se obtenga.

Nº	CÓDIGO DEL CLIENTE	NOMBRES Y APELLIDOS DE LOS CLIENTES DEUDORES	FECHA DE INCUMPLIMIENTO DE CRÉDITO	CAUSA DEL INCUMPLIMIENTO DEL CRÉDITO
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				

20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				
46				
47				
48				
49				
50				
51				

<b>52</b>				
<b>53</b>				
<b>54</b>				
<b>55</b>				
<b>56</b>				
<b>57</b>				
<b>58</b>				
<b>59</b>				
<b>60</b>				

## Validación de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: MEGDOROS JOSE SAMUEL  
 Institución donde labora: ESTUDIO JURIDICO MEGDOROS  
 Especialidad: DERECHO PENAL  
 Instrumento de evaluación: ESQUEMA DE ENTREVISTA  
 Autor (s) del instrumento (s): JUNIOR SALAZAR CHUQUIZUTA

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Impuesto predial; en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Impuesto predial.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Impuesto predial.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Este Instrumento está listo para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Tarapoto, 26 de Noviembre de 2019

JOSE S. MEGDO ROS  
 ABOGADO  
 Sello personal y firma



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

# INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: PAREDES GONZALES JEINER LELIZ  
 Institución donde labora: MEDICINA LEGAL  
 Especialidad: DERECHO PENAL  
 Instrumento de evaluación: GUIA DE CUESTIONARIOS  
 Autor (s) del instrumento (s): JUNIOR SALAZAR CHUQUIZUTA

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Impuesto predial; en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Impuesto predial.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Impuesto predial.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Este Instrumento está listo para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Tarapoto, 26 de Noviembre de 2019

  
 Mg. Paredes Gonzales Jeiner Leliz  
 Sello personal y firma





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: RIVAS CASTILLO ANGEL M.  
 Institución donde labora: ASESOR LEGAL CAJA PIURA  
 Especialidad: DERECHO CIVIL  
 Instrumento de evaluación: GUIA DE RECOLECCION DE DATOS  
 Autor (s) del instrumento (s): JUNIOR SALAZAR CHUQUIZUTA

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Impuesto predial; en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Impuesto predial.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Impuesto predial.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						X

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Este Instrumento está listo para su  
operación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Tarapoto, 26 de Noviembre de 2019

Angel M. Rivas Castillo  
 ABOGADO  
 REG. PROF. Nº 456

Sello personal y firma



948401905



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

Cacatachi, 16 de Septiembre del 2019.

OFICIO N° 01- 2019-ESC-DER/UCV-T

SEÑOR:

**DANILO SHAPIAMA RENGIFO.-**

Administrador de la Financiera Confianza S.A.A., del Distrito de Tarapoto, Provincia y Departamento de San Martín.-

Presente. -

ASUNTO: Solicito acceso a información

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, a fin de expresarle mi saludo cordial y al mismo tiempo solicitarle tenga a bien facilitar al estudiante **JUNIOR SALAZAR CHUQUIZUTA**, del XI ciclo de la carrera de Derecho, a tener acceso a información sobre la Financiera Confianza S.A.A., del Distrito de Tarapoto, Provincia y Departamento de San Martín y poder así recabar datos necesarios, esto con la finalidad de desarrollar uno de los objetivos de su desarrollo de tesis titulado "**Causas del Incumplimiento de las obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza S.A.A. en la región San Martín en el año 2018**", que viene desarrollando en el presente año.

Sin otro particular, me suscribo de usted no sin antes expresarle muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



**Mg. Luis Roberto Cabrera Suárez**

Coordinador de la Escuela de Derecho

UCV-Tarapoto

Lcabreras@ucv.edu.pe

Funcionario  
Revisado  
Luis Carlos  
Asesor  
Murieta

## Panel Fotográfico

### Fotos tomadas en la entidad Financiera Confianza SAA





## Instrumentos Con La Información Recolectada

**Tabla 4:** Puntaje general obtenidos por los clientes sobre causas de incumplimiento de las obligaciones con la Financiera Confianza S.A.

N°	Encuesta		
	f	N°	F
1	14	31	16
2	9	32	9
3	14	33	15
4	15	34	9
5	15	35	16
6	8	36	16
7	14	37	16
8	16	38	16
9	16	39	17
10	16	40	16
11	9	41	16
12	17	42	14
13	14	43	14
14	16	44	16
15	9	45	14
16	16	46	16
17	16	47	14
18	16	48	14
19	9	49	17
20	16	50	16
21	16	51	14
22	9	52	14
23	16	53	16
24	16	54	14
25	9	55	16
26	16	56	16
27	9	57	16
28	9	58	16
29	16	59	14
30	9	60	17

Fuente: Encuesta

**Tabla N° 05:** Puntaje general obtenidos por los clientes sobre situación de los clientes deudores de la Financiera Confianza S.A. de la región San Martín, 2018”

N°	Encuesta		
	f	N°	F
1	14	31	16
2	09	32	09
3	14	33	15
4	15	34	08
5	15	35	16
6	08	36	16
7	14	37	16
8	16	38	16
9	16	39	17
10	16	40	16
11	08	41	16
12	17	42	14
13	14	43	14
14	16	44	16
15	09	45	14
16	16	46	16
17	16	47	14
18	16	48	14
19	09	49	17
20	16	50	16
21	16	51	14
22	08	52	13
23	16	53	16
24	16	54	14
25	09	55	16
26	16	56	16
27	08	57	16
28	08	58	16
29	13	59	13
30	09	60	17



## Autorización de Publicación de tesis al Repositorio


	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F03-PP-PR-02 02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo **Junior Salazar Chuquizuta**, identificado con DNI N° 42098601, egresado de la Escuela Profesional de **DERECHO** de la Universidad César Vallejo, autorizo ( ☒ ). No autorizo ( ☐ ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:

**"Causas del incumplimiento de las obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza S.A.A. en la región San Martín en el año 2018";** en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
FIRMA

DNI: 42098601

FECHA: 26 de Mayo del 2020

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------


## Acta de Aprobación de Originalidad de la Tesis

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, **Luis Roberto Cabrera Suárez**, docente de la Facultad de Derecho y Humanidades y Escuela Profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor de la tesis titulada "**CAUSAS DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ASUMIDAS POR LOS CLIENTES DEUDORES DE LA FINANCIERA CONFIANZA S.A.A. EN LA REGIÓN SAN MARTÍN EN EL AÑO 2018**", del estudiante **SALAZAR CHUQUIZUTA JUNIOR**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **15%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 27 de mayo del 2020

  
.....  
**Mg. Luis Roberto Cabrera Suárez**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## Reporte de TURNITIN

Feedback Studio - Microsoft Edge

https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?ro=103&lang=es&s=1&o=1331638133&u=1086034597

feedback studio Causas del incumplimiento de las obligaciones asumidas /0 153 de 153

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO**

"Causas del incumplimiento de las obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza S.A.A. en la región San Martín en el año 2018."

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**ABOGADO**

**AUTOR:**  
Junior Salazar Chuquizuta (ORCID: 0000-0002-4657-0741)

**Resumen de coincidencias**

**15 %**

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

**Coincidencias**

1	Entregado a Universida...	3 %	>
Trabajo del estudiante			
2	creativecommons.org	2 %	>
Fuente de Internet			
3	andrescusi.files.wordp...	2 %	>
Fuente de Internet			
4	de.scribd.com	1 %	>
Fuente de Internet			
5	cdigital.dgb.uanl.mx	1 %	>
Fuente de Internet			

Página: 1 de 69 Número de palabras: 16812 Text-only Report High Resolution Activado Área de trabajo de Windows Ink



## **Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### **AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO:**

Mg. Luis Roberto Cabrera Suárez

**A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:**

SALAZAR CHUQUIZUTA JUNIOR

**INFORME TÍTULADO:**

“CAUSAS DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ASUMIDAS POR LOS  
CLIENTES DEUDORES DE LA FINANCIERA CONFIANZA S.A.A. EN LA REGIÓN  
SAN MARTÍN EN EL AÑO 2018”

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

Abogado

**SUSTENTADO EN FECHA:** 06 de diciembre del 2019

**NOTA O MENCIÓN:** 15



Mg. Luis Roberto Cabrera Suárez

Coordinador de Derecho

UCV – Tarapoto